



**MONTRÉAL**

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

**QUÉBEC**

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

# SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

<b>03</b>	CONTEXTE, OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
<b>04</b>	FAITS SAILLANTS
<b>07</b>	CHAPITRE 1 : UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS
<b>15</b>	CHAPITRE 2 : HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511
<b>30</b>	CHAPITRE 3 : SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511
<b>40</b>	CHAPITRE 4 : SITE WEB, APPLICATION MOBILE ET COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511
<b>48</b>	CHAPITRE 5 : AJOUT DE FONCTIONNALITÉS ET PLATEFORME À PRIORISER
<b>52</b>	CHAPITRE 6 : PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511
<b>58</b>	CONCLUSIONS

## ANNEXES

1. ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LE SEXE
2. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
3. QUESTIONNAIRE (SOUS PLI SÉPARÉ)
4. TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

## RAPPEL DU CONTEXTE

Depuis plus de 13 ans, le ministère des Transports du Québec (MTQ) offre des services d'information aux utilisateurs de son réseau routier par le biais de Québec 511. Ce service, accessible en tout temps et partout au Québec, est un portail intégré disponible sur différentes plateformes, dont un site Web, une application mobile pour téléphone intelligent et tablette (iOS et Android), des comptes Twitter pour les régions de Québec, Lévis et Montréal ainsi qu'une ligne téléphonique permettant de communiquer avec des préposés aux renseignements ou d'utiliser un service de réponse vocale interactive (RVI). L'objectif premier de Québec 511 est de faciliter l'accès aux citoyens à de l'information sur l'état du réseau routier québécois pour leur permettre de mieux planifier leurs déplacements.

## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

L'étude vise à dresser un portrait des utilisateurs de Québec 511, à connaître leur satisfaction et leur appréciation générale envers ce dernier ainsi qu'envers chacune de ses plateformes. Elle identifie également les habitudes des utilisateurs, de même que l'apport du service dans la planification de leurs déplacements.

Un deuxième volet a été ajouté cette année dont l'objectif est de dresser le profil des non-utilisateurs, d'établir la liste des sources d'information utilisées par ces derniers ainsi qu'identifier les raisons de la non-utilisation.



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



**ÉCHANTILLONNAGE** ➤ Un total de 1 514 répondants ont pris part à l'étude, dont 1 014 utilisateurs de Québec 511 et 500 non-utilisateurs.



**COLLECTE ET TAUX DE RÉPONSE** ➤ Sondage en ligne réalisé en quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 22 février au 19 mars 2022.  
✓ Taux de réponse du panel Or de SOM : 51,1 %



**PONDÉRATION** ➤ Pondération s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire de la SAAQ (2020) et portant sur l'âge, le sexe, la région administrative ainsi que la région métropolitaine de recensement et la distribution d'utilisateurs et de non-utilisateurs.



**MARGE D'ERREUR** ➤ La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants admissibles est de 3,7 % (au niveau de confiance de 95 %), de 4,1 % auprès des utilisateurs de Québec 511 et de 4,9 % auprès des non-utilisateurs. La marge d'erreur augmente pour les sous-groupes de l'échantillon.



**INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS** ➤ Sauf indication contraire, les différences statistiquement significatives (à la hausse ou à la baisse) observées par rapport à la mesure précédente (mars 2021) sont indiquées par les flèches (↑↓). Celles apparaissant entre les sous-groupes de répondants sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) pour signifier des écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences pertinentes dont le niveau de confiance est d'au moins 95 % sont présentées, le cas échéant.

**LIMITE DE L'ÉTUDE** ➤ La méthode de collecte retenue pour ce sondage ne couvre pas totalement la population à l'étude puisqu'elle exclut les non-utilisateurs d'Internet. Les résultats de notoriété et d'utilisation des différentes plateformes de Québec 511 présentés dans ce rapport pourraient ainsi être surestimés ou sous-estimés. Toutefois, ces distorsions ne sauraient être très élevées puisque plus de 90 % de la population adulte est branchée ou à accès à Internet.

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

# Faits saillants

---

## PROFIL DES UTILISATEURS ET UTILISATION DE QUÉBEC 511

**Échantillon :** Sondage en ligne réalisé auprès d'adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec, dont 1 014 utilisateurs de Québec 511 au cours de la dernière année et 500 non-utilisateurs.

- ✓ Le taux d'utilisation de Québec 511 auprès des titulaires d'un permis de conduire est de 29 %, soit **significativement plus** que lors de la mesure de 2021 (23 %).
- ✓ Sa clientèle est composée d'un peu plus d'hommes (55 %) que de femmes (45 %).
- ✓ Les utilisateurs se répartissent à peu près également entre les différentes catégories d'âge (variant de 18 % à 22 %).
- ✓ La plupart d'entre eux possèdent un diplôme postsecondaire (79 %).
- ✓ La majorité de ses utilisateurs a au moins 20 ans d'expérience de conduite (71 %) et un sur cinq (19 %) conduit 25 000 kilomètres ou plus par année sur nos routes.
- ✓ Une bonne part sont des travailleurs (67 %), parmi lesquels 21 % passent une part importante de leur temps de travail sur les routes.
- ✓ Le site Web est l'interface ayant été la plus utilisée au cours de la dernière année (77 %), l'application mobile occupant le deuxième rang, mais loin derrière (27 %).
- ✓ Le service téléphonique est relativement peu utilisé (10 %), et les comptes Twitter encore moins (3 %), quoique significativement plus qu'en 2021 (1 %). Rappelons que ces derniers desservent des groupes d'utilisateurs importants, tels que les journalistes et les chroniqueurs de la circulation.

## FRÉQUENCE, MOMENT ET MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

- ✓ Le service téléphonique a été utilisé une ou deux fois au cours des 12 derniers mois par les deux tiers de ses utilisateurs (66 %).
- ✓ Le site Web a été utilisé une à six fois par les deux tiers de ses utilisateurs (67 %), dont une à trois fois par plus de deux sur cinq d'entre eux (42 %).
- ✓ L'application mobile a été utilisée plus de trois fois par les deux tiers (67 %) de ses utilisateurs.
- ✓ On utilise Québec 511 surtout l'hiver (58 %). En outre, la plupart le font quelques heures avant de faire un déplacement (42 %) ou tout juste avant de partir (34 %).
- ✓ Enfin, Québec 511 est surtout utilisé pour planifier un déplacement personnel de courte ou de moyenne distance (74 %) ou un grand déplacement tel un voyage (57 %, significativement plus qu'en 2021 avec 51 %).

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

- ✓ On utilise surtout Québec 511 pour connaître les conditions routières hivernales (80 %). C'est particulièrement le cas des utilisateurs qui habitent dans les régions administratives du Saguenay–Lac-Saint-Jean (100 %), du Bas-Saint-Laurent (98 %) ou de Chaudière-Appalaches (92 %).
- ✓ Nombreux également sont ceux qui l'utilisent pour se renseigner au sujet des travaux routiers (68 %) ou pour les événements en cours sur le réseau routier (53 %).
- ✓ Relativement peu d'utilisateurs de Québec 511 sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations portant sur les conditions routières hivernales (3 %), les travaux routiers (8 %) ou les événements en cours sur le réseau (8 %). Il en va de même pour le camionnage ou le transport de marchandises, les services frontaliers, les traversiers et les caméras de circulation (entre 3 % et 5 % d'insatisfaction).
- ✓ Globalement, 94 % des utilisateurs de Québec 511 sont satisfaits de l'information obtenue, une proportion quasi identique à celle enregistrée en 2021 (95 %).

## FAITS SAILLANTS (SUITE)



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTES PLATEFORMES

#### Le site Web

- ✓ C'est encore une fois plus de neuf utilisateurs du site Web de Québec 511 sur dix qui en sont très ou assez satisfaits (93 %). Toutefois, si la clarté des informations obtient un taux de satisfaction presque aussi élevé (91 %), la facilité de navigation apparaît moins satisfaisante (82 %).

#### L'application mobile

- ✓ Tout comme l'an dernier, la presque totalité des utilisateurs de l'application mobile en sont satisfaits (94 %). Dans ce cas-ci, et la clarté des informations, et la facilité de navigation, affichent des proportions d'insatisfaction non négligeables (respectivement 12 % et 18 %).

#### Le service téléphonique

- ✓ La satisfaction globale des utilisateurs du service téléphonique est à nouveau très élevée cette année (93 %).
- ✓ L'option 1 (information sur l'état du réseau routier via le service automatisé de réponse vocale interactive) est toujours la plus souvent utilisée (50 %). Les taux d'utilisation des autres options passent de 46 % pour le signalement d'un incident ou une demande d'intervention à 27 % pour l'obtention d'un renseignement général, puis à 10 % pour de l'information sur le dégel des routes et à 5 % pour formuler une plainte.
- ✓ Presque tous ceux qui ont parlé à un préposé se disent satisfaits de ses services (98 %).

### VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

- ✓ Les utilisateurs de Québec 511 sont presque unanimes à dire que la façon de présenter l'information dans l'application mobile est bonne (très ou plutôt, 94 %). Une forte majorité d'entre eux se montrent satisfaits de la clarté des informations ainsi présentées (86 %). Cependant, les utilisateurs de l'application mobile sont plus critiques à ce sujet (10 % d'insatisfaits).

### COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511

- ✓ Si 90 % des utilisateurs des comptes Twitter de Québec 511 en sont satisfaits, ce résultat doit être interprété avec prudence en raison du nombre restreint d'entre eux (24 individus). On peut cependant poser l'hypothèse qu'ils sont autant satisfaits que dans le cas des autres plateformes de Québec 511.

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

- ✓ Intérêt (très ou assez intéressé) pour l'ajout de fonctionnalités permettant :
  - d'estimer le temps de parcours : 78 %, soit significativement moins que les 87 % observés en 2021;
  - de recevoir des suggestions d'itinéraires : 77 %, soit significativement moins que les 86 % obtenus en 2021;
  - l'ajout de trajets fixes en favoris : 61 %, soit significativement moins que les 69 % observés en 2021;
  - le clavardage en ligne : 22 %, soit significativement moins que les 30 % obtenus en 2021.



# Chapitre 1

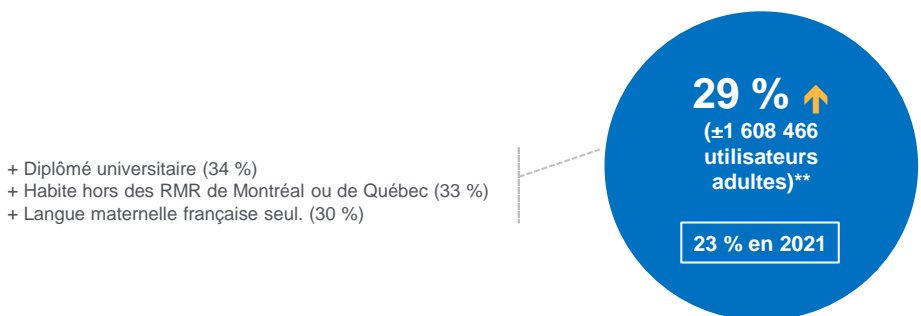
## UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS

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

# UTILISATION DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

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

Base : titulaires d'un permis de conduire, proportion ayant répondu par l'affirmative, n : 4 885



### UTILISATION DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

	2022 %	2021 %
Bas-Saint-Laurent (n : 117 et 70)	61+	53+
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 162 et 108)	36	23
Québec (n : 702 et 817)	34+	29+
Mauricie (n : 153 et 107)	24	19
Estrie (n : 235 et 148)	26	19
Montréal (n : 918 et 886)	24-	17-
Outaouais (n : 223 et 143)	25	17
Abitibi-Témiscamingue (n : 70 et 65)	22	20
Côte-Nord (n : 39 et 27*)	51+	45
Nord-du-Québec (n : 8* et 4*)	12	29
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 43 et 30)	68+	39
Chaudière-Appalaches (n : 311 et 295)	43+	41+
Laval (n : 212 et 201)	22-	20
Lanaudière (n : 281 et 235)	27	18-
Laurentides (n : 347 et 333)	20-	19
Montérégie (n : 935 et 758)	28	25
Centre-du-Québec (n : 129 et 84)	31	19

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

Les données de 2021 sont présentées à titre indicatif uniquement en raison d'une pondération différente des données.

- ✓ L'utilisation de Québec 511 est à la hausse cette année. En effet, significativement plus de répondants (29 % comparativement à 23 % en 2021) disent avoir utilisé l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours des 12 mois ayant précédé cette étude. C'est particulièrement le cas de ceux qui habitent ailleurs que dans les RMR de Montréal ou de Québec, des diplômés universitaires et de ceux dont la langue maternelle est le français (proportions entre 30 % et 34 % selon le groupe).
- ✓ En contrepartie, les groupes qui sont proportionnellement moins nombreux à avoir utilisé ces services sont surtout ceux ayant une autre langue maternelle que le français et les peu scolarisés (21 % chacun), de même que ceux qui conduisent moins de 5 000 kilomètres par année sur les routes du Québec (12 %).
- ✓ Quant au taux d'utilisation de Québec 511 par région administrative (tableau de droite), il varie parfois significativement selon le territoire de résidence des répondants. Ainsi, ceux qui habitent la région administrative du Bas-Saint-Laurent, de Québec, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ou de Chaudière-Appalaches sont plus nombreux, en proportion, à avoir utilisé Québec 511. À l'inverse, ceux qui résident dans les régions administratives de Montréal, de Laval ou des Laurentides sont en proportion inférieure à l'avoir fait.
- ✓ Enfin, compte tenu du nombre limité de répondants pour les régions administratives de la Côte-Nord ou du Nord-du-Québec, ces résultats doivent être interprétés avec grande prudence.

\*\* Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2020 était de 5 546 433 (Source : Données et statistiques 2020, SAAQ).



# PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
<b>GENRE</b>	(n : 1014)	(n : 205)	(n : 374)	(n : 435)
Homme	55	59	61+	50-
Femme	45	41	39-	50+
<b>ÂGE</b>	(n : 1014)	(n : 205)	(n : 374)	(n : 435)
18 - 34 ans	22	34+	19	22
35 - 44 ans	18	14	25+	13-
45 - 54 ans	18	19	17	19
55 - 64 ans	21	20	21	21
65 ans ou plus	21	13-	18	25+
<b>LANGUE MATERNELLE</b>	(n : 1014)	(n : 205)	(n : 374)	(n : 435)
Français seulement	89	96+	80-	96+
Autre	11	4-	20+	4-
<b>NIVEAU DE SCOLARITÉ</b>	(n : 1007)	(n : 205)	(n : 372)	(n : 430)
Secondaire ou moins	21	27	16-	25
Collégial	24	23	21	27
Universitaire	55	50	63+	48-
<b>REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL</b>	(n : 1014)	(n : 205)	(n : 374)	(n : 435)
Moins de 40 000 \$	10	5	6-	14+
40 000 \$ à 59 999 \$	15	16	13	17
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13	10	10	16+
De 80 000 \$ à 99 999 \$	16	18	17	15
100 000 \$ ou plus	39	42	45+	32-
Préfère ne pas répondre	7	9	9	6

- ✓ Le profil sociodémographique des utilisateurs de Québec 511 varie peu par rapport à celui observé en 2021, si ce n'est que l'on retrouve davantage d'utilisateurs âgés de 65 ans ou plus (21 % contre 15 %) ou de diplômés universitaires (55 % contre 41 %) et, en contrepartie, moins d'utilisateurs peu scolarisés (21 % contre 30 %).
- ✓ Ainsi, bon an mal an, la clientèle de Québec 511 compte un peu plus d'hommes que de femmes. En outre, les utilisateurs se répartissent maintenant à peu près également entre les différentes catégories d'âge.
- ✓ Comme à l'habitude, les utilisateurs ayant le français comme langue maternelle ont fortement préséance. Par ailleurs, c'est maintenant plus de la moitié des utilisateurs qui possèdent un diplôme universitaire. Enfin, près de 4 utilisateurs sur 10 ont un revenu familial brut annuel d'au moins 100 000 \$.
- ✓ Certaines distinctions sont observées selon la région de résidence des utilisateurs. Par exemple, les répondants âgés de 35 à 44 ans sont plus nombreux, en proportion, à habiter la RMR de Montréal (25 %) et moins nombreux à résider ailleurs que dans les deux grandes régions métropolitaines (13 %).

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



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
<b>DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE</b>	(n : 1014)	(n : 205)	(n : 374)	(n : 435)
3 ans ou moins	2	2	1	3
4 - 9 ans	8	17+	6	6
10 - 19 ans	19	20	22	16
20 - 30 ans	18	16	22+	15
Plus de 30 ans	53	45	49	60+
<b>DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR</b>	(n : 1008)	(n : 204)	(n : 371)	(n : 433)
Moins de 5 000 km	6	7	6	6
5 000 à 9 999 km	19	25	22	14
10 000 - 19 999 km	38	33	41	37
20 000 - 24 999 km	18	17	15	21
25 000 - 29 999 km	8	6	8	9
30 000 km ou plus	11	12	8	13
<b>DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS</b>	(n : 1012)	(n : 204)	(n : 373)	(n : 435)
Un téléphone intelligent	95	97	96	95
Internet	95	93	97	93
Un ordinateur	94	94	96	93
Un réseau cellulaire	85	86	86	84
Une tablette électronique	68	61	73	65
Autre appareil du genre	1	1	1	1

- ✓ Plus de la moitié des utilisateurs de Québec 511 détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans.
- ✓ La grande majorité des utilisateurs (81 %) estime conduire moins de 25 000 kilomètres par année sur le réseau routier du Québec, et 63 % disent rouler moins de 20 000 km.
- ✓ La plupart des utilisateurs sont branchés ou détiennent au moins l'un des appareils identifiés au tableau. Cela permet de croire que ces derniers peuvent être joints de multiples façons. Par exemple, la presque totalité d'entre eux serait potentiellement en mesure d'utiliser le site Web, l'application mobile ou le service téléphonique.

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



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
<b>OCCUPATION PRINCIPALE</b>	(n : 1010)	(n : 204)	(n : 372)	(n : 434)
Travailleur (temps plein/partiel)	67	76+	71	61-
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	1	3	3
Étudiant	2	1	2	2
Retraité	28	22	24-	34+
<b>REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE</b>	(n : 580)	(n : 132)	(n : 206)	(n : 242)
<b>OUI</b>	21	18	13-	31+
<b>TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ</b>	(n : 126)	(n : 24*)	(n : 34)	(n : 68)
Services à domicile ou en entreprise <sup>1</sup>	24	32	18	25
Camionnage/services de livraison	13	25	-	16
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	10	9	16	8
Représentation commerciale	10	20	20+	4-
Travailleur de la construction	6	3	-	9
Services de formation et d'éducation	5	0	6	6
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	5	0	8	4
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	3	0	5	3
Cadre et gestionnaire	3	2	-	5
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	2	0	2	1
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	0	1	1
Préfère ne pas répondre	18	9	24	18

- ✓ Les deux tiers des utilisateurs sont des travailleurs (temps plein ou partiel). Cela dit, près de trois sur dix sont à la retraite.
- ✓ Le cinquième des utilisateurs en situation d'emploi disent passer une part importante de leur temps de travail sur les routes du Québec. C'est particulièrement le cas de ceux qui résident ailleurs que dans les deux grandes régions urbaines que sont Montréal et Québec (31 %).
- ✓ Enfin, les services à domicile ou en entreprise, tout comme les services de camionnage (incluant la livraison), le transport de personnes et les services de représentation commerciale représentent plus de la moitié (57 %) des activités qui requièrent une part importante du temps de travail passé sur les routes de la province par les répondants concernés.

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

# PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble utilisateurs %	Site Web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Twitter* %
<b>GENRE</b>	(n : 1014)	(n : 793)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
Homme	55	52-	66	60	70
Femme	45	48+	34	40	30
<b>ÂGE</b>	(n : 1014)	(n : 793)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
18 - 34 ans	22	23	29	15-	31
35 - 44 ans	18	16	22	19	31
45 - 54 ans	18	19	11	20	7
55 - 64 ans	21	21	16	25	19
65 ans ou plus	21	21	22	21	12
<b>LANGUE MATERNELLE</b>	(n : 1014)	(n : 793)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
Français seulement	89	92+	79-	87	69
Autre	11	8-	21+	13	31
<b>NIVEAU DE SCOLARITÉ</b>	(n : 1007)	(n : 789)	(n : 87)	(n : 276)	(n : 24)
Secondaire ou moins	21	21	27	23	32
Collégial	24	24	20	27	12
Universitaire	55	55	53	50	56
<b>REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL</b>	(n : 1014)	(n : 793)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
Moins de 40 000 \$	10	10	14	8	16
40 000 \$ à 59 999 \$	15	16	19	15	21
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13	12	11	13	2
De 80 000 \$ à 99 999 \$	16	15	15	22+	30
100 000 \$ ou plus	39	39	37	36	23
Préfère ne pas répondre	7	8	4	6	8

\* Le profil des utilisateurs du compte Twitter est présenté à titre indicatif. Le lecteur doit utiliser ces données avec prudence, dû à la faible taille de l'échantillon.  
À noter que le profil d'utilisation mixte des plateformes n'est pas présenté cette année en raison des très faibles échantillons pour la grande majorité des croisements.

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



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble utilisateurs %	Site Web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Twitter* %
<b>DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE</b>	(n : 1014)	(n : 793)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
3 ans ou moins	2	2	3	1	13
4 à 9 ans	8	7	18+	5	0
10 - 19 ans	19	19	29	12-	21
20 - 30 ans	18	17	12	25+	33
Plus de 30 ans	53	55	38-	57	33
<b>DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR</b>	(n : 1008)	(n : 788)	(n : 88)	(n : 277)	(n : 24)
Moins de 5 000 km	6	7	4	6	8
5 000 à 9 999 km	19	18	17	18	43
10 000 - 19 999 km	38	36	53+	40	25
20 000 - 24 999 km	18	19	9	17	20
25 000 - 29 999 km	8	9	5	7	4
30 000 km ou plus	11	11	12	12	0
<b>DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS</b>	(n : 1012)	(n : 791)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
Un téléphone intelligent	95	95	94	97	94
Internet	95	95	95	95	94
Un ordinateur	94	94	96	96	91
Un réseau cellulaire	85	84	90	85	86
Une tablette électronique	68	66	53-	81+	82
Autre appareil du genre	1	1	2	2	0

\* Le profil des utilisateurs du compte Twitter est présenté à titre indicatif. Le lecteur doit utiliser ces données avec prudence, dû à la faible taille de l'échantillon.  
À noter que le profil d'utilisation mixte des plateformes n'est pas présenté cette année en raison des très faibles échantillons pour la grande majorité des croisements.

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



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble utilisateurs %	Site Web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Twitter* %
<b>OCCUPATION PRINCIPALE</b>	(n : 1010)	(n : 789)	(n : 88)	(n : 278)	(n : 24)
Travailleur (temps plein/partiel)	67	66	71	67	75
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	2	3	2	9
Étudiant	2	3	3	0	3
Retraité	28	29	23	31	13
<b>REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE</b>	(n : 580)	(n : 452)	(n : 50)	(n : 161)	(n : 13)
<b>OUI</b>	21	21	20	24	8
<b>TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ</b>	(n : 126)	(n : 90)	(n : 11**)	(n : 42)	(n : 2)
Services à domicile ou en entreprise	24	23	36	26	0
Camionnage/services de livraison	13	8-	35	16	28
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	10	9	4	7	72
Représentation commerciale	10	9	6	10	0
Travailleur de la construction	6	8	0	2	0
Services de formation et d'éducation	5	6	15	6	0
Personnel spécialisé dans les services (policiers, facteurs, etc.)	5	6	4	0	0
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	3	3	0	4	0
Cadre et gestionnaire	3	3	0	6	0
Travailleurs administratifs (fonctionnaires, etc.)	2	1	0	3	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	1	0	0	0
Préfère ne pas répondre	18	23	0	20	0

\* Le profil des utilisateurs du compte Twitter est présenté à titre indicatif. Le lecteur doit utiliser ces données avec prudence, dû à la faible taille de l'échantillon.\*\* À interpréter avec prudence, faible échantillon. À noter que le profil d'utilisation mixte des plateformes n'est pas présenté cette année en raison des très faibles échantillons pour la grande majorité des croisements.

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of various colored nodes (teal, grey, white) connected by thin lines, forming a complex web-like structure. The nodes are of different sizes and some are highlighted with larger circles.

# Chapitre 2

## HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

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

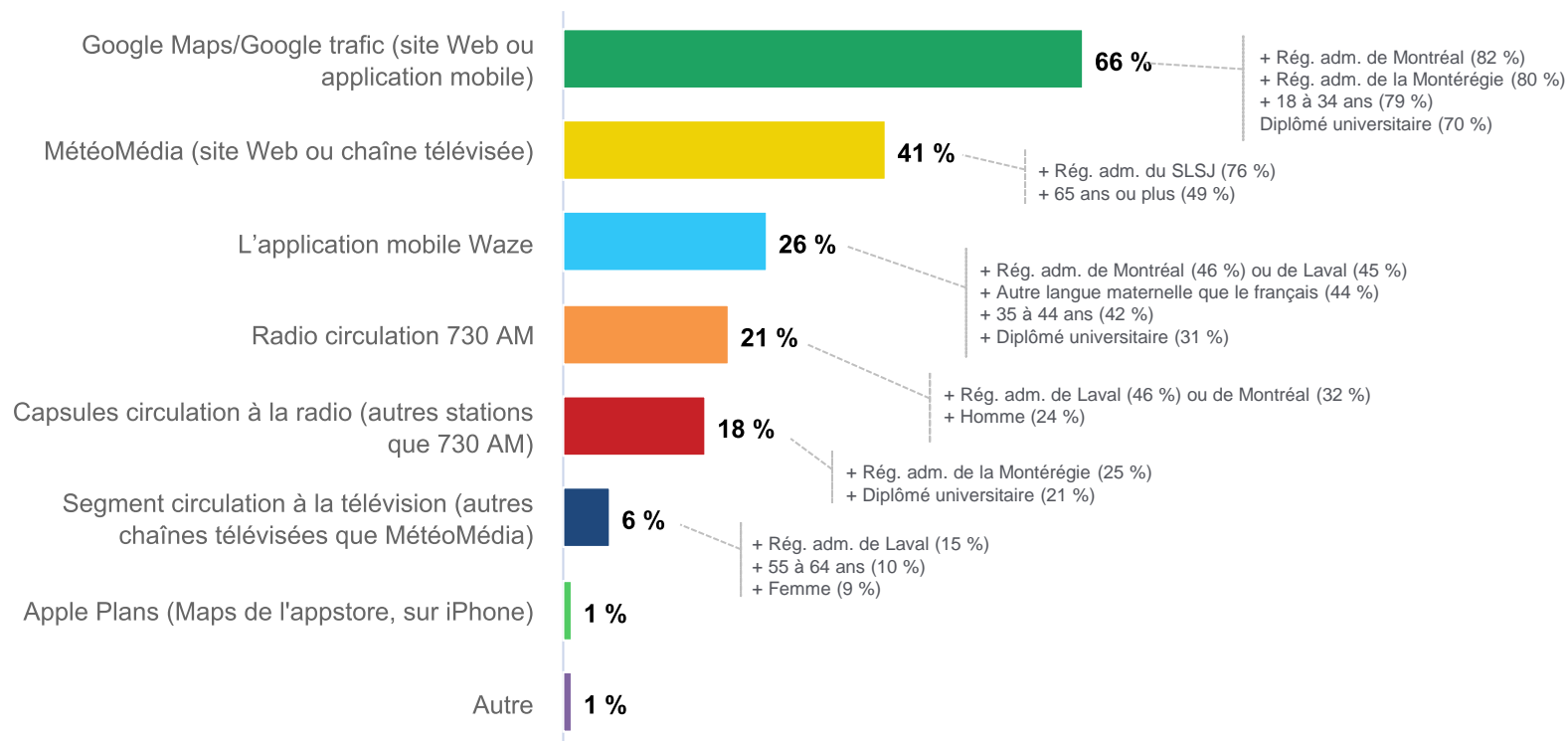
# AUTRES SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES POUR CONNAÎTRE L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014

Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %



✓ Afin de s'informer sur l'état du réseau routier pour planifier leurs déplacements, les deux tiers des utilisateurs de Québec 511 (66 %) font également usage du site Web ou de l'application mobile de Google Maps ou de Google Trafic. Le site Web ou la chaîne télévisée de MétéoMédia occupe la deuxième position, suivant tout de même d'assez loin (41 %). En outre, l'application Waze (26 %), la station Radio circulation 730 AM (21 %) et les autres capsules de circulation diffusées à la radio (autres que sur le 730 AM, 18 %) sont consultées chacune par environ le cinquième des utilisateurs.

✓ Certains groupes se distinguent significativement selon la source d'information utilisée. Par exemple, les utilisateurs des régions administratives de Montréal et de la Montérégie sont proportionnellement plus nombreux à utiliser les applications Google Maps ou Google Trafic (respectivement 82 % et 80 %). Il en va de même des 18 à 34 ans (79 %) et des diplômés universitaires (70 %).



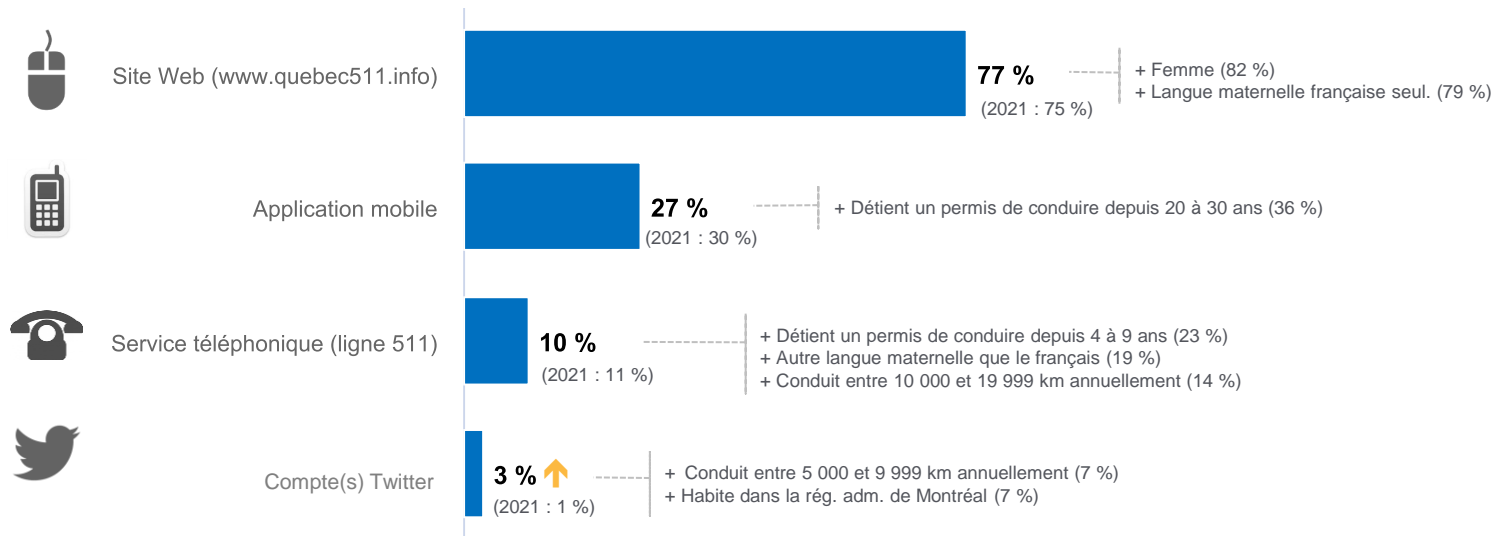
# SERVICES DE QUÉBEC 511 UTILISÉS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



- ✓ À nouveau, le site Web de Québec 511 a été l'interface du service la plus fortement utilisée par les répondants au cours de la dernière année (77 % comparativement à 75 % en 2021). Les femmes et ceux dont la langue maternelle est le français ont été proportionnellement plus nombreux à l'avoir utilisé (respectivement 82 % et 79 %).
- ✓ L'application mobile occupe toujours le deuxième rang (27 % comparativement à 30 % en 2021). Sa popularité a été plus élevée auprès de ceux qui possèdent un permis de conduire depuis 20 à 30 ans (36 %).
- ✓ Quant au service téléphonique et aux comptes Twitter de Québec 511, ils sont relativement peu utilisés (respectivement par 10 % et 3 % des utilisateurs). Fait à noter, le nombre d'utilisateurs des comptes Twitter a légèrement progressé cette année (deux points de pourcentage de plus). Au bénéfice du lecteur, rappelons que les comptes Twitter de Québec 511 sont disponibles uniquement aux utilisateurs des régions de Montréal, de Québec et de Lévis.

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



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

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

<b>USAGES MIXTES DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (excluant les compte(s) Twitter)</b>	<b>2022 (n : 1010) %</b>	<b>2021 (n : 1009) %</b>
Site Web et application mobile	11	10
Site Web et service téléphonique	2	3
Application mobile et service téléphonique	1	1
Les trois plateformes (Web, téléphonique et application mobile)	1	1
Une seule des trois plateformes (Web, téléphonique ou application mobile)	86	85

- ✓ L'utilisation mixte des différentes plateformes de Québec 511 au cours de la dernière année a été plutôt marginale. Les résultats obtenus aujourd'hui ne sont pas différents de ceux observés il y a un an.
- ✓ Ainsi, la grande majorité des utilisateurs n'ont utilisé qu'une seule des trois interfaces (86 % comparativement à 85 % en 2021), alors que 11 % (comme en 2021) auraient utilisé le site Web et l'application mobile. L'utilisation des autres combinaisons a été négligeable (2 % ou moins).

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 010

Nombre estimé d'utilisateurs du service téléphonique : **±160 847**



**10 %**  
d'utilisateurs  
(11 % en 2021)

Nombre estimé d'utilisateurs du site Web : **±1 238 519**



**77 %**  
d'utilisateurs  
(75 % en 2021)

+ Autre langue maternelle que le français (17 %)  
+ Utilise Québec 511 depuis 2017 (15 %)

**7 %**  
(6 % en 2021)

**2 %**  
(3 % en 2021)

**64 %**  
(61 % en 2021)

**1 %**  
(1 % en 2021)

**1 %**  
(1 % en 2021)

**10 %**  
(10 % en 2021)

+ Utilise Québec 511 depuis 2016 ou 2017 (21 % chacun)

**Interprétation :** 7 % des utilisateurs de Québec 511 ont utilisé exclusivement le service téléphonique au cours de la dernière année (6 % en 2021). Proportionnellement, cette utilisation a été plus élevée chez ceux dont la langue maternelle n'est pas le français (17 %) et ceux qui utilisent les services depuis 2017 (15 %).

**15 %**  
(18 % en 2021)



Nombre estimé d'utilisateurs de l'application mobile : **±434 286**

**27 %**  
d'utilisateurs  
(30 % en 2021)

Quatre répondants utilisent uniquement Twitter.

# FRÉQUENCE D'UTILISATION DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511

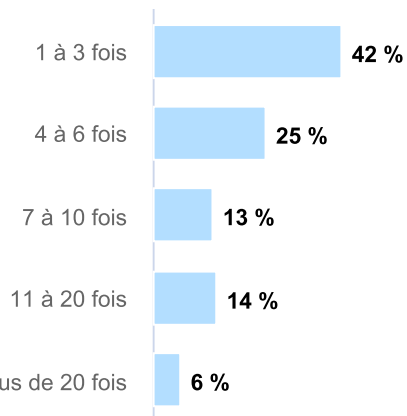


QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...?

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



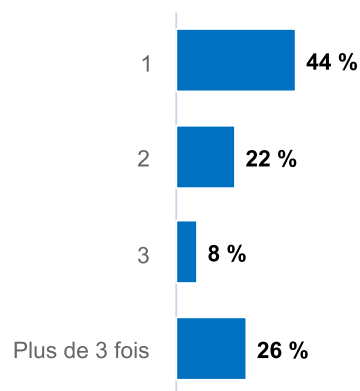
**Le site Web**  
(n : 754)



Moyenne : **9,9**  
(8,6 en 2021)



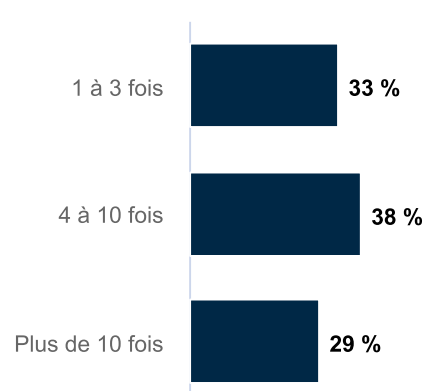
**Le service téléphonique**  
(n : 82)



Moyenne : **2,7**  
(3,6 en 2021)



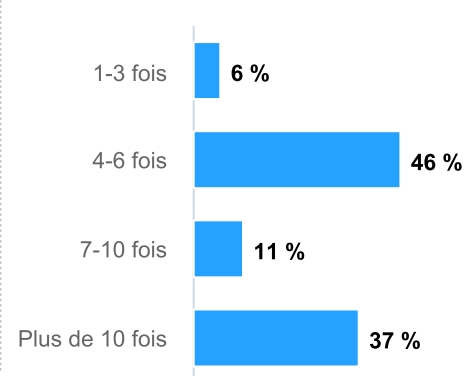
**L'application mobile**  
(n : 270)



Moyenne : **17,2**  
(22,5 en 2021)



**Les comptes Twitter**  
(n : 20\*)

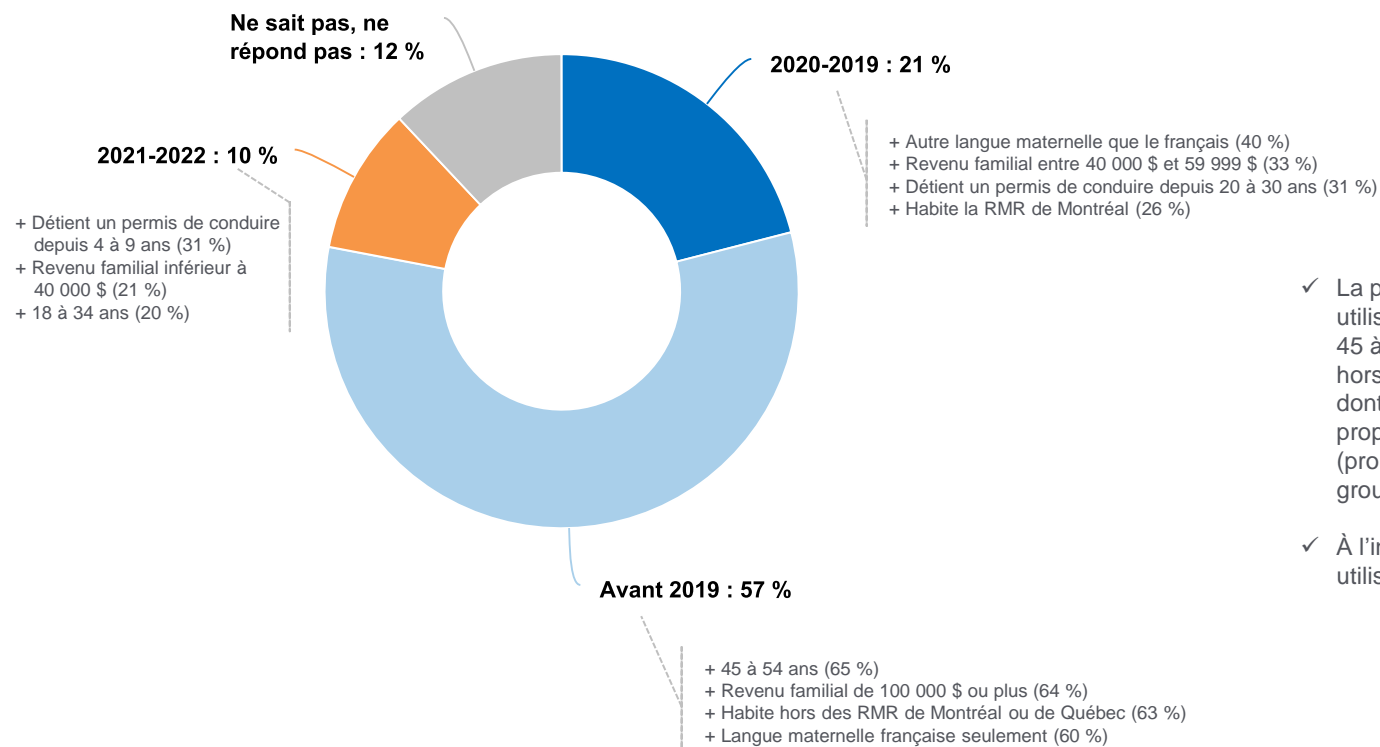


Moyenne : **36,0**  
(46,2 en 2021)

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

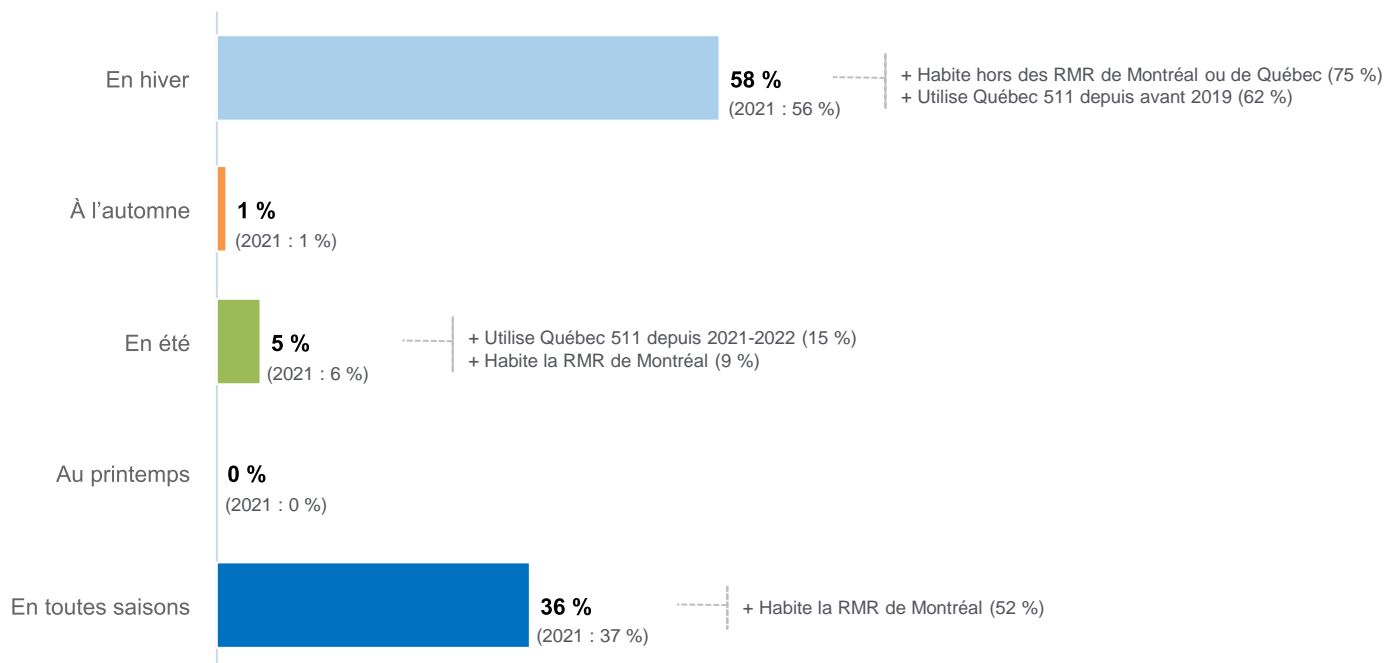
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014



- ✓ La plupart des utilisateurs de Québec 511 utilisaient déjà les services avant 2019 (57 %). Les 45 à 54 ans, les mieux nantis, ceux qui habitent hors des RMR de Montréal ou de Québec et ceux dont la langue maternelle est le français sont en proportion supérieure à en faire usage depuis lors (proportions variant de 60 % à 65 % selon le groupe).
- ✓ À l'instar de la mesure de 2021, 10 % sont des utilisateurs récents (2021-2022).

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

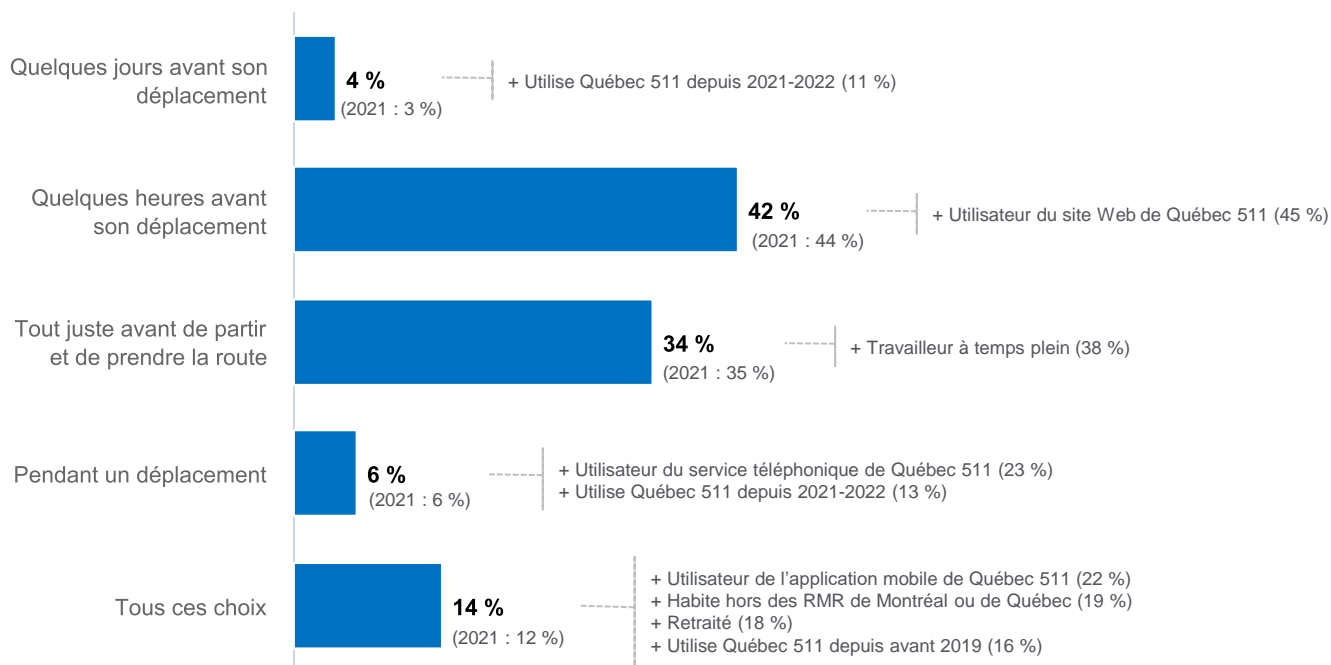
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 010



- ✓ Tout comme lors des mesures précédentes, la plupart des utilisateurs de Québec 511 utilisent ces services surtout l'hiver (58 % comparativement à 56 % en 2021). La proportion d'aujourd'hui est toutefois significativement plus faible que celle observée deux ans auparavant (65 % en mars 2019). Cela donne à penser que cette perte pourrait être une conséquence de la COVID-19 sur les habitudes de déplacements des répondants depuis le début de la pandémie. Par ailleurs, ceux qui habitent en dehors des RMR de Montréal ou de Québec (75 %) et ceux qui utilisent les services depuis avant 2019 (62 %) sont proportionnellement plus nombreux à les utiliser surtout l'hiver.
- ✓ Cela dit, si très peu des répondants ont utilisé Québec 511 principalement à l'été (5 %) ou à l'automne (1 %), plus du tiers (36 % comparativement à 37 % en 2021) dit le faire en toutes saisons. C'est particulièrement les cas de ceux qui habitent dans la RMR de Montréal (52 %).

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 010

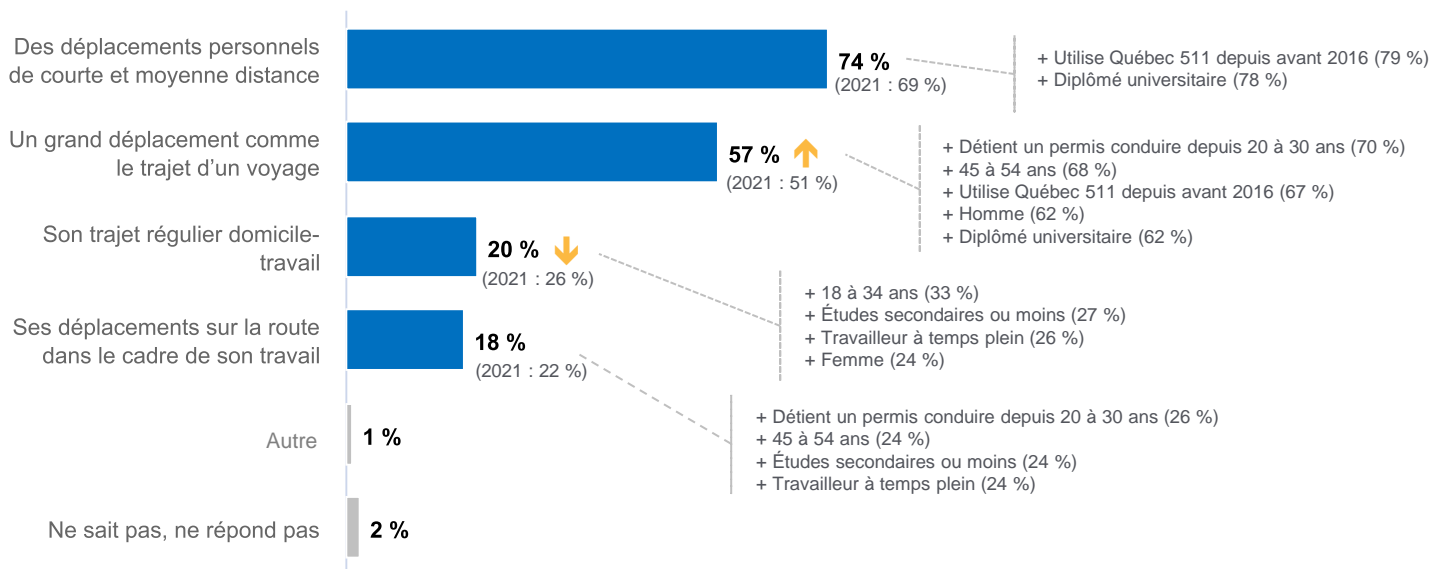


- ✓ La plupart des utilisateurs de Québec 511 consultent les services quelques heures avant un déplacement (42 % comparativement à 44 % en 2021) ou juste avant de prendre la route (34 % comparativement à 35 %). Ces résultats sont quasi identiques à ceux observés au cours des deux dernières mesures.
- ✓ Une minorité consultera les services quelques jours avant de se déplacer (4 %), pendant un déplacement (6 %) ou sans distinction particulière du moment (14 %).

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



- ✓ La plupart des utilisateurs de Québec 511 utilisent ce service pour planifier des déplacements personnels de courte ou de moyenne distance (74 % comparativement à 69 % en 2021). Plusieurs (57 %), soit significativement plus qu'en 2021 (51 %), le font pour planifier un grand déplacement (ex. : un voyage), alors qu'autour du cinquième l'utilisent pour planifier un trajet domicile-travail (20 %), un résultat significativement inférieur à celui de l'an dernier (26 %), ou encore pour planifier des déplacements dans le cadre de leur emploi (18 % comparativement à 22 %).
- ✓ Le gain significatif de la planification de grands déplacements est peut-être une conséquence de l'augmentation des déplacements interrégionaux à la suite de l'allègement de certaines mesures sanitaires. Dans le même ordre d'idée, il est réaliste de penser que la réduction de la planification de trajets réguliers domicile-travail est due au fait que le télétravail perdure depuis le début de la pandémie de la COVID-19.



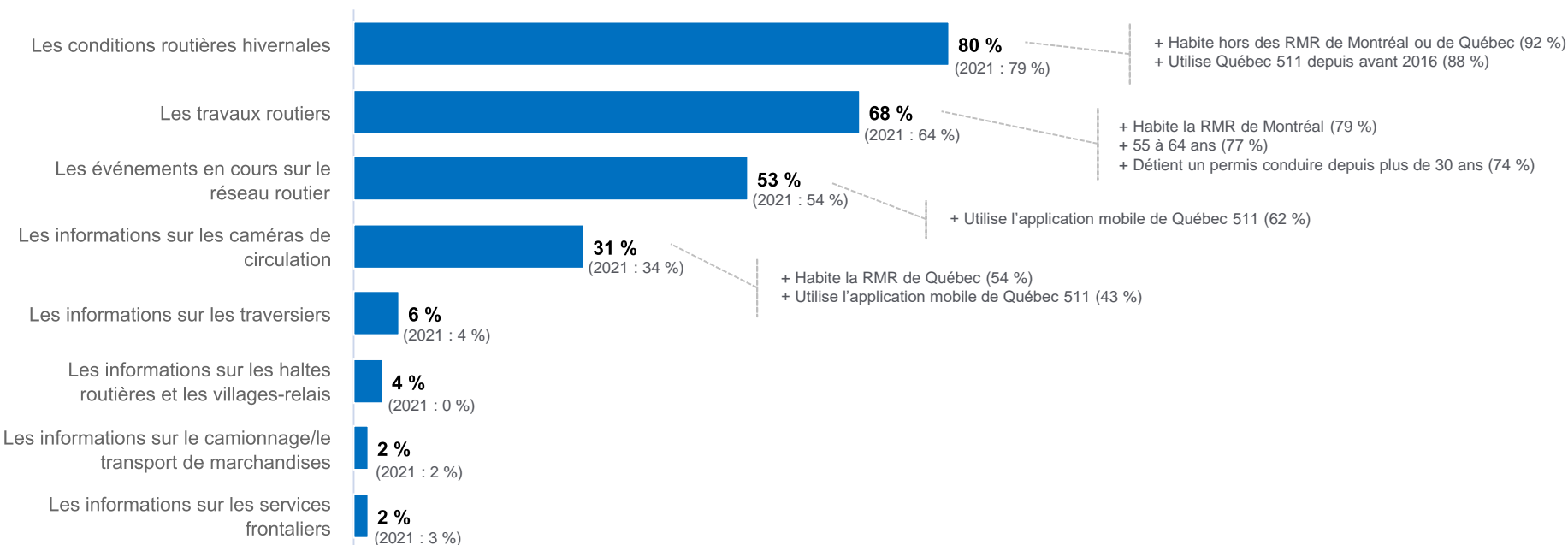
# UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES PAR QUÉBEC 511



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

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

Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %



- ✓ Les résultats affichés ci-dessus ne sont pas tellement différents de ceux observés en 2021. Ainsi, les informations jugées les plus utiles par les utilisateurs de Québec 511 sont toujours celles portant sur les conditions routières hivernales (80 % comparativement à 79 % en 2021), suivies principalement de celles qui concernent les travaux routiers (68 % comparativement à 64 %), les événements en cours sur le réseau (53 % comparativement à 54 % en 2021) ou les caméras de circulation (31 % comparativement à 34 % en 2021).
- ✓ Il est intéressant d'observer que certaines informations sont plus utiles aux répondants de certains groupes. Par exemple, et sans surprise, les utilisateurs habitant dans une région extérieure aux RMR de Montréal ou de Québec sont plus nombreux, en proportion, à considérer comme plus utiles pour eux les informations sur les conditions routières hivernales.

# UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES PAR QUÉBEC 511 (SUITE)



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

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

Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %

	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-St-Jean	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec
<b>RÉSULTATS POUR LES QUATRE SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES</b>	<b>n : 1 009</b>	<b>n : 50</b>	<b>n : 42</b>	<b>n : 162</b>	<b>n : 27*</b>	<b>n : 41</b>	<b>n : 153</b>	<b>n : 39</b>	<b>n : 15*</b>	<b>n : 15*</b>	<b>n : 1*</b>	<b>n : 20*</b>	<b>n : 102</b>	<b>n : 37</b>	<b>n : 39</b>	<b>n : 55</b>	<b>n : 181</b>	<b>n : 30</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	80	98+	100+	83	83	81	68-	92	94	93	100	100	92+	61-	85	72	69-	86
Les travaux routiers	68	55	47-	74	54	51	73	82	69	61	100	25	54-	88+	69	77	80+	63
Les événements en cours sur le réseau routier	53	27-	38	61	54	34	53	79+	55	36	100	48	48	68	52	55	56	58
Les caméras de circulation	31	21	30	51+	24	11-	26	36	11	12	-	33	44+	12	47	43	27	14

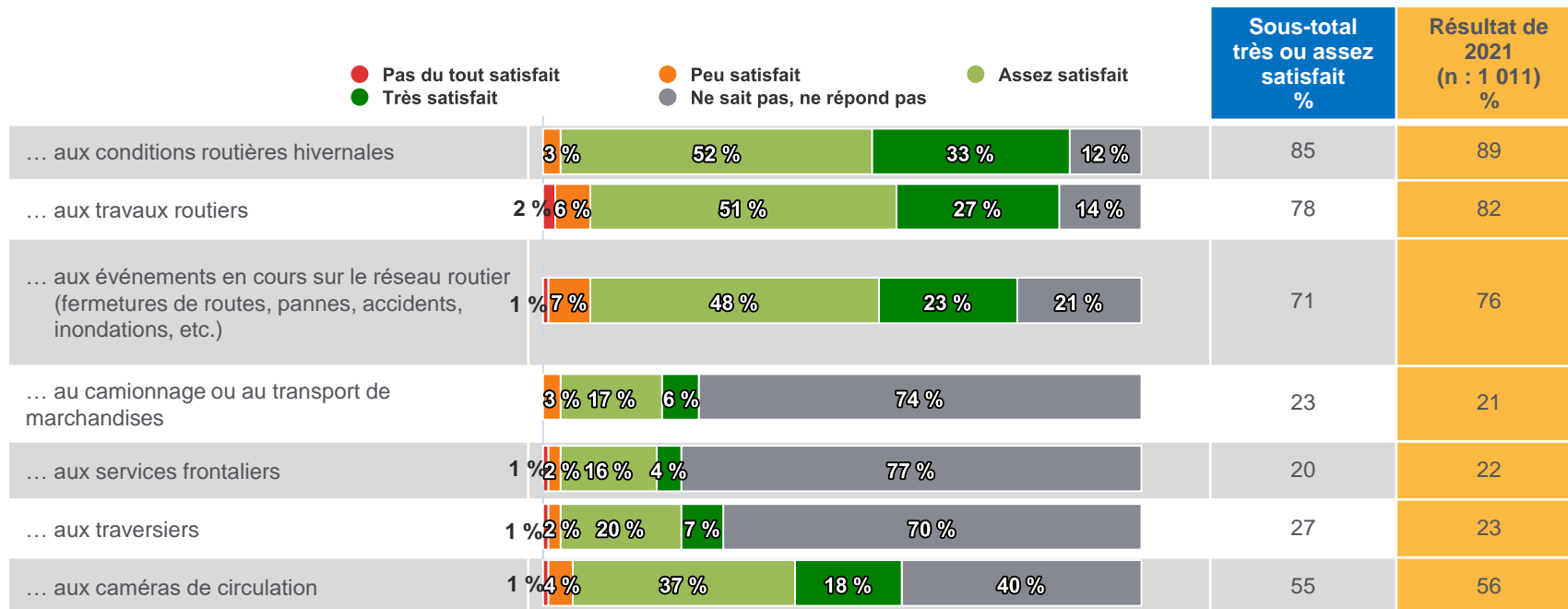
- ✓ Les résultats en ce qui a trait aux quatre principales sources d'information jugées les plus utiles par les utilisateurs de Québec 511 varient parfois selon la région administrative de résidence de ces derniers. C'est le cas des informations sur les conditions routières hivernales, lesquelles sont jugées plus utiles par ceux qui habitent les régions administratives du Saguenay-Lac-Saint-Jean (100 %), du Bas-Saint-Laurent (98 %) ou de Chaudière-Appalaches (92 %). Il en va de même en ce qui concerne les informations sur les travaux routiers, qui sont jugées plus utiles par les utilisateurs des régions administratives de Laval (88 %) ou de la Montérégie (80 %), davantage qu'à ceux qui habitent celles de Chaudière-Appalaches (54 %) ou du Saguenay-Lac-Saint-Jean (47 %).
- ✓ Quant aux informations sur les événements en cours sur le réseau routier, ils sont plus utiles aux résidents de la région administrative de l'Outaouais (79 %) et moins utiles à ceux qui habitent le Bas-Saint-Laurent (27 %). Enfin, les informations sur les caméras de circulation sont jugées plus utiles par les utilisateurs de la région administrative de Québec ou de Chaudière-Appalaches (respectivement 51 % et 44 %) et moins utiles à ceux de l'Estrie (11 %).
- ✓ Le lecteur comprendra que certains résultats doivent être interprétés avec discernement en raison de la faiblesse des tailles d'échantillon.

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014



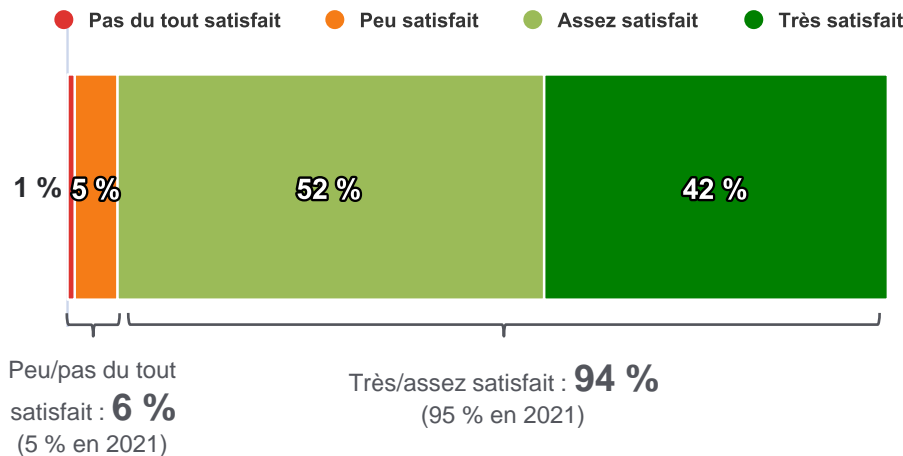
- ✓ Relativement peu d'utilisateurs sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des différentes informations transmises par Québec 511 (entre 3 % et 8 % selon le sujet). Toutefois, les proportions de répondants qui ne se prononcent pas sont parfois très élevées (entre 12 % et 77 % selon le cas), ce qui est sans doute dû au fait que plusieurs utilisateurs ne se sentent pas concernés par certains des aspects mesurés.
- ✓ Avec des proportions de satisfaction globale (très ou assez satisfaits) respectives de 85 % et de 78 %, la qualité des informations transmises aux usagers par Québec 511 en regard des conditions routières ou des travaux routiers est toujours très bien perçue, tout comme c'était le cas en 2021 d'ailleurs. Quant aux informations sur les événements en cours sur le réseau routier, elles le sont un peu moins (71 % au cumul des réponses positives comparativement à 76 % en 2021).
- ✓ Fait à noter, les utilisateurs de la région administrative de Montréal sont proportionnellement moins nombreux à se montrer satisfaits des informations relatives aux conditions routières hivernales (73 %).

# SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 010



- ✓ Les informations transmises aux utilisateurs de Québec 511 sont manifestement pertinentes et appréciées. En effet, la presque totalité de ces derniers (94 % comparativement à 95 % en 2021) est satisfaite de l'information obtenue, dont 42 % se disent très satisfaits.
- ✓ Si la proportion des moins satisfaits (peu ou pas du tout) est marginale (6 % comparativement à 5 % l'an dernier), elle est quand même plus élevée dans la grande région de Montréal (11 %).
- ✓ Enfin, les utilisateurs insatisfaits des informations obtenues de Québec 511 relèvent principalement qu'elles ont été difficiles à trouver (57 %) ou qu'elles ne sont pas à jour (48 %). Les autres motifs sont mentionnés par moins de 10 % des répondants concernés.

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

Base : répondants insatisfaits, n : 53  
Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	%
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	57
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	48
Manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	9
Les informations ne sont pas claires	9
Insatisfait des caméras de circulation (fonctionnent mal, image floue, etc.)	4
Ne sait pas, ne répond pas	2

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



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

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

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	2022		2021	
	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 50 et 35)	98	2	100	0
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 43 et 24*)	91	9	100	0
Québec (n : 163 et 220)	98	2	96	4
Mauricie (n : 26 et 21)*	96	4	100	0
Estrie (n : 41 et 24*)	96	4	96	4
Montréal (n : 152 et 151)	88	12	92	8
Outaouais (n : 39 et 23*)	96	4	96	4
Abitibi-Témiscamingue (n : 15 et 14)*	100	0	100	0
Côte-Nord (n : 15 et 12)*	100	0	86	14
Nord-du-Québec (n : 1 et 1)*	100	0	100	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 20 et 11)*	96	4	100	0
Chaudière-Appalaches (n : 102 et 132)	100	0	98	2
Laval (n : 37 et 39)	82	18	90	10
Lanaudière (n : 39 et 41)	96	4	100	0
Laurentides (n : 57 et 64)	87	13	89-	11+
Montérégie (n : 181 et 182)	94	6	94	6
Centre-du-Québec (n : 29 et 14)*	94	6	100	0

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

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

# Chapitre 3

## SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

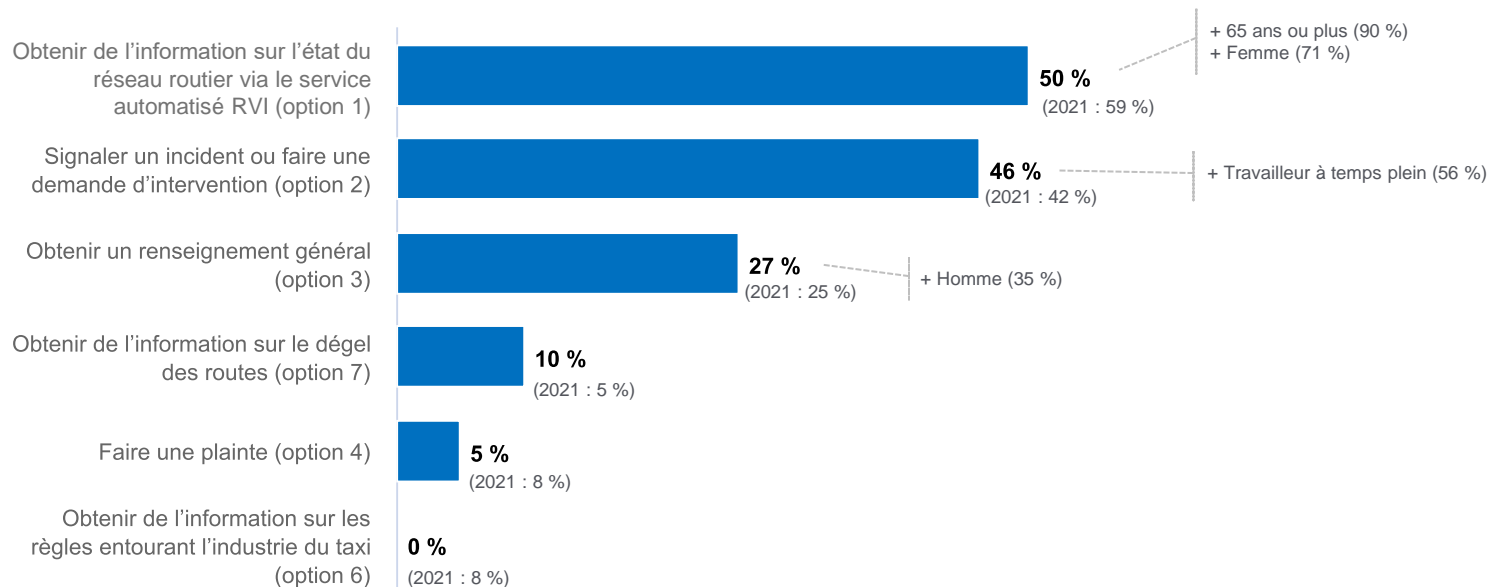
- ✓ Options du service téléphonique utilisées
- ✓ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et du système de reconnaissance vocale
- ✓ Contact avec un préposé aux renseignements du service téléphonique
- ✓ Satisfaction à l'endroit du préposé aux renseignements du service téléphonique
- ✓ Motifs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

# OPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE UTILISÉES

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 88

Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %

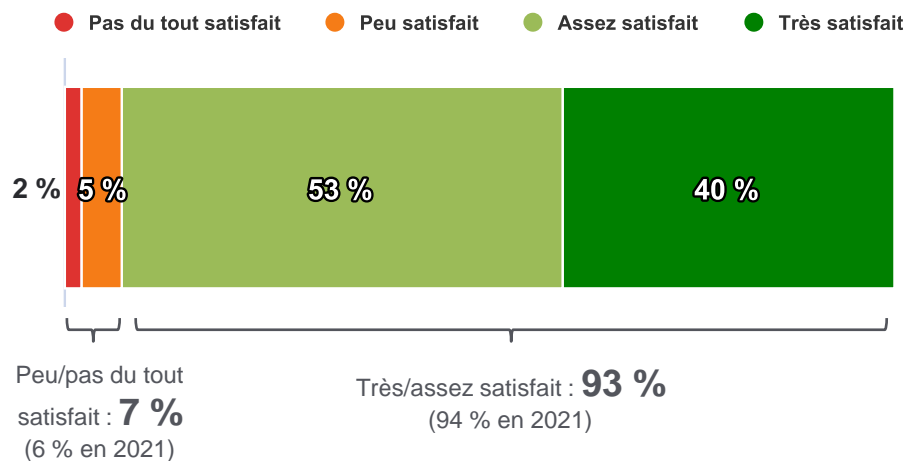


- ✓ Les options 1 et 2 du menu sont toujours celles qui sont les plus fortement utilisées par les utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 (respectivement 50 % et 46 % comparativement à 59 et 42 % en 2021).
- ✓ Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via la RVI (service automatisé) est davantage utilisé par les 65 ans ou plus et les femmes (respectivement 90 % et 71 %), tandis que les travailleurs à temps plein sont plus proportionnellement nombreux à utiliser l'option de pouvoir signaler un incident ou faire une demande d'intervention (option 2, 56 %).

# SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 88



- ✓ Il ne fait aucun doute que le service téléphonique de Québec 511 est à la hauteur des attentes de ses utilisateurs. En effet, la presque totalité d'entre eux (93 % au cumul comparativement à 94 % en 2021) est satisfaite, dont 40 % qui se disent très satisfaits.
- ✓ D'autre part, en raison du nombre très restreint de répondants insatisfaits (6 individus seulement), les motifs évoqués sont relevés à titre indicatif seulement. Ces derniers critiquent la mauvaise qualité de l'information, la difficulté à se faire comprendre par le système RVI, le peu ou le manque de suivi, le manque de convivialité du service et les délais de réponse.



# SATISFACTION PAR RAPPORT AU SYSTÈME DE RECONNAISSANCE VOCALE

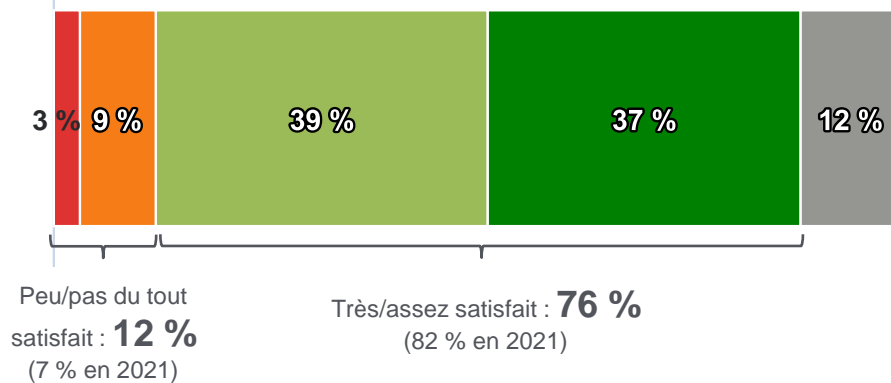


## QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?

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



● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait ● Ne sait pas, ne répond pas



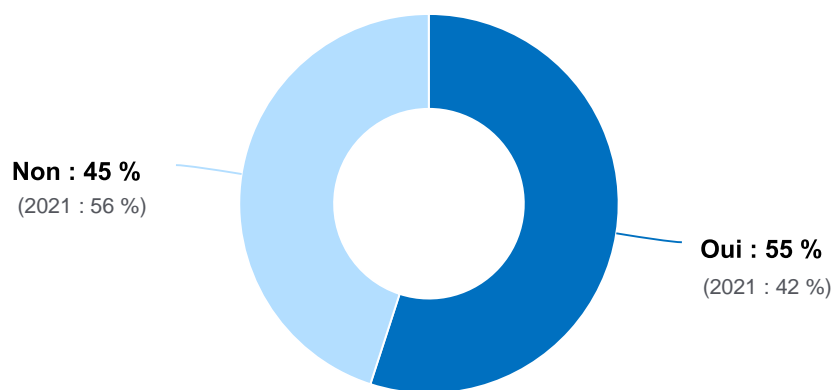
- ✓ Les trois quarts des utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via l'option 1 du service téléphonique (reconnaissance vocale) sont satisfaits de la facilité d'utilisation de cette option (76 % comparativement à 82 % en 2021). L'écart entre les deux mesures ne s'avère pas significatif en raison de la faiblesse des tailles d'échantillon.
- ✓ En contrepartie, on doit reconnaître qu'une proportion non négligeable des répondants concernés (12 % comparativement à 7 % un an plutôt) n'ont pas été satisfaits de la facilité d'utilisation de cette option. De plus, un répondant concerné sur dix (12 %) ne s'est pas prononcé à ce sujet.

# CONTACT AVEC UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, n : 88



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

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

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2022 (n : 37) %	2021 (n : 40) %
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	55	67
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	46	30
S'informer sur des sujets généraux	19	19
Faire une plainte ou un commentaire (sans précision)	7	14
Pouvoir avoir de l'information rapidement	2	0
Ne sait pas, ne répond pas	0	2

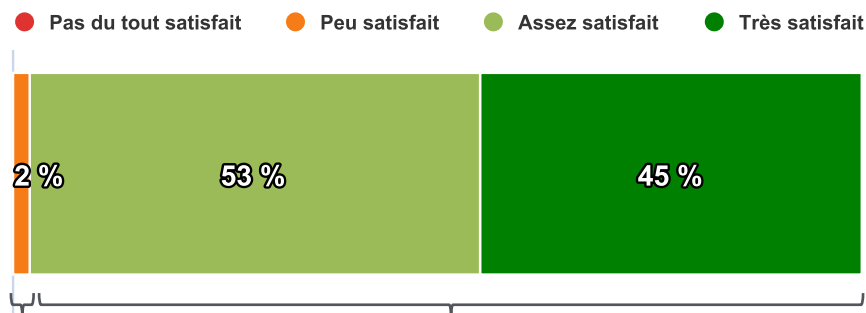
- ✓ Plus de la moitié des utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ont parlé avec un préposé au moment de leur appel (55 % comparativement à 42 % en 2021). Ces derniers l'ont fait surtout pour signaler un incident ou un accident sur le réseau (55 % comparativement à 67 % en 2021). D'autres l'ont fait aussi pour s'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements majeurs (46 % comparativement à 30 % en 2021).
- ✓ Les écarts entre les mesures ne sont pas significatifs d'un point de vue statistique.

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



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ayant parlé à un préposé, n : 37



Peu/pas du tout satisfait : **2 %**  
(10 % en 2021)

Très/assez satisfait : **98 %**  
(90 % en 2021)

- ✓ La quasi-totalité des utilisateurs du service téléphonique ayant parlé avec un préposé au moment de leur appel sont satisfaits des services obtenus de ce dernier (98 % comparativement à 90 % en 2021). Il n'y a pas de différence significative entre les deux mesures en raison de la taille restreinte des échantillons des répondants concernés.
- ✓ Une seule personne n'a pas été satisfaite, relevant que la communication était difficile (incompréhension).

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



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

Base : utilisateurs du site Web ou de l'application mobile et du service téléphonique de Québec 511

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2022 (n : 28*) %	2021 (n : 45) %
Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	30	40
L'information est plus précise (complète, fiable)	23	9
Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	22	3
Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	16	5
N'avait pas accès à Internet	4	9
Pour connaître le meilleur trajet	3	0
Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	0	11
C'est plus facile	0	3
C'est plus rapide	0	3
En complément de l'application (lorsqu'elle ne fonctionne pas, etc.)	0	2
Par habitude	0	2
Ne sait pas, ne répond pas	8	25

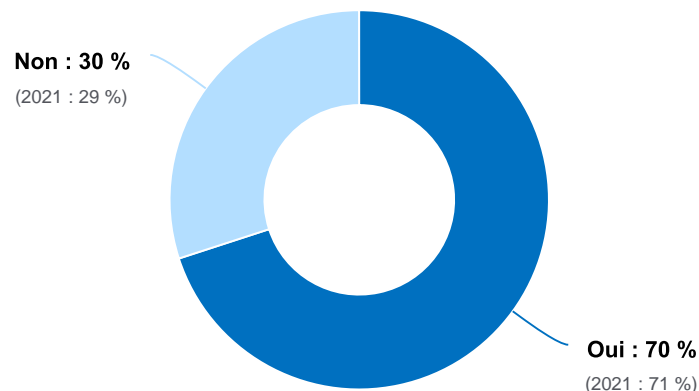
**Note** : en raison de la taille réduite de l'échantillon des répondants concernés cette année (n : 28), les résultats présentés devront être interprétés avec prudence puisqu'ils ne sont pas fiables d'un point de vue statistique.

✓ Si les motifs d'utilisation du service téléphonique de Québec 511 par ceux et celles qui ont aussi utilisé le site Web ou l'application mobile sont multiples, ils ne sont pas différents de ceux relevés un an auparavant (2021). Ainsi, utiliser le service téléphonique pour signaler un problème sur le réseau routier est toujours la raison la plus souvent mentionnée, suivi par le besoin d'obtenir des informations plus précises ou complètes, ou encore des informations sur les conditions routières ou sur les entraves aux déplacements.

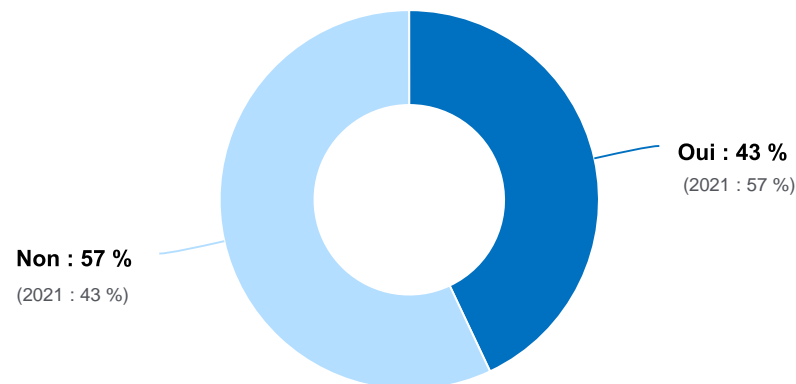
QA12a et A12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours... ?

Base : non-utilisateurs du site Web ou de l'application mobile, excluant la non-réponse, n : 62

## AU SITE WEB DE QUÉBEC 511



## À L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511



- ✓ La plupart des non-utilisateurs du site Web de Québec 511 (70 % comparativement à 71 % en 2021) ou de son application mobile (43 % comparativement à 52 % en 2021) savaient qu'ils pouvaient utiliser le site ou l'application mobile pour s'informer sur les conditions routières hivernales, les travaux routiers et les événements en cours sur le réseau.
- ✓ Les différences entre les deux mesures ne sont pas significatives en raison de la taille réduite des échantillons.
- ✓ Pour cette même raison, aucun groupe ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

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



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

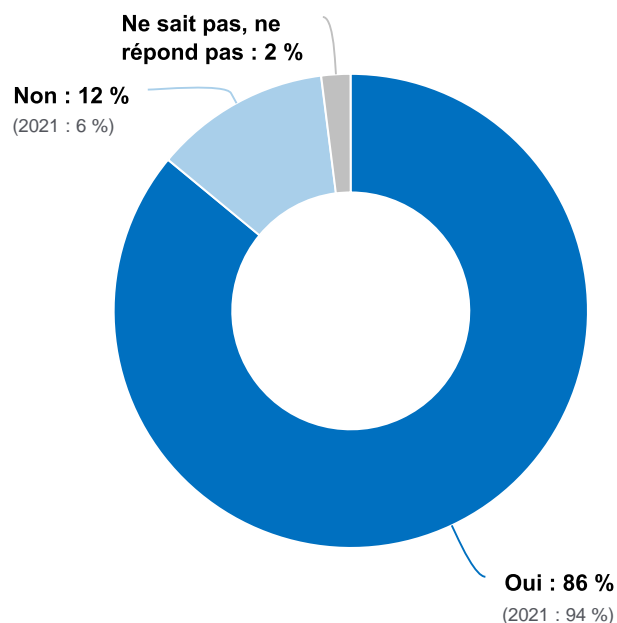
Base : utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait  
Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2022 (n : 42) %	2021 (n : 45) %
C'est plus facile	26	16
Par habitude	17	7
C'est rapide	15	4
Ne connaît pas le service Web	14	3
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas Internet, pas d'ordinateur, pas de téléphone)	6	9
Préfère le contact humain	2	0
Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (sur la route, etc.)	2	4
C'est pratique	1	0
La qualité du service	1	0
Préfère écouter plutôt que regarder	1	5
C'est toujours accessible	0	12
C'est plus sécurisant	0	9
Ne pense pas à utiliser l'application	0	3
Les informations sont plus précises	0	2
Ne sait pas, ne répond pas	18	29

- ✓ Tout comme en 2021, les utilisateurs du service téléphonique qui savaient pouvoir utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait, justifient leur préférence principalement parce que le système téléphonique est plus facile à utiliser (26 %, comparativement à 16 % en 2021).
- ✓ Pour les autres, c'est soit une question d'habitude, parce que c'est plus rapide ou parce qu'ils ne connaissaient pas le service Web. Notons que certains ont mentionné ne pas avoir accès à des services en ligne.
- ✓ Enfin, la non-réponse reste toujours relativement élevée (18 % comparativement à 29 % en 2021).

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

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site Web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour le faire, n : 37



- ✓ La forte majorité des répondants qui ignoraient pouvoir trouver de l'information sur le site Web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour se renseigner seraient intéressés à utiliser éventuellement ces deux interfaces pour la planification de leurs déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier. L'écart de huit points de pourcentage observé entre les deux mesures n'est pas significatif en raison du nombre très limité de répondants concernés.
- ✓ À titre indicatif, les quelques répondants concernés qui ne sont pas intéressés à utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 (4 personnes seulement) expliquent ne pas en avoir besoin, qu'ils préfèrent utiliser le service téléphonique ou un GPS ou encore qu'ils n'ont pas accès à Internet.

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of numerous small, light blue circular nodes connected by thin, light blue lines, creating a complex web-like structure. The nodes vary in size and some are highlighted with a white border. The overall aesthetic is clean and modern, suggesting connectivity and digital technology.

# Chapitre 4

## SITE WEB, APPLICATION MOBILE ET COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511

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



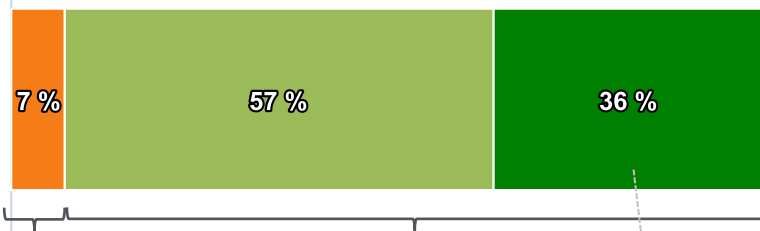
# SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DU SITE WEB



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

Base : utilisateurs du site Web de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 787

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



Peu/pas du tout satisfait : **7 %**  
(6 % en 2021)

Très/assez satisfait : **93 %**  
(94 % en 2021)

+ Habite la RMR de Montréal (13 %)

+ Habite la RMR de Québec (98 %) ou une autre région que les RMR de Montréal ou de Québec (96 %)

**Les plus satisfaits :**  
 + Habite la rég. adm. du Bas-Saint-Laurent (50 %)  
 + Habite hors des RMR de Montréal ou de Québec (43 %)  
 + Retraité (42 %)  
 + Utilise Qc 511 depuis avant 2019 (40 %)

- ✓ Tout comme pour le service téléphonique, la satisfaction des utilisateurs du site Web de Québec 511 est très élevée (93 % comparativement à 94 % en 2021).
- ✓ Faits à noter, ceux qui habitent la région administrative du Bas-Saint-Laurent, ou une région extérieure aux RMR de Montréal ou de Québec, de même que les personnes retraitées et celles qui utilisaient déjà le service avant 2019 sont plus nombreuses, en proportion, à se montrer très satisfaites du site (proportions variant de 40 % à 50 % selon le groupe). En contrepartie, les utilisateurs de la grande région de Montréal sont plus critiques (13 % sont peu ou pas du tout satisfaits).
- ✓ Les insatisfaits (tableau ci-dessous) soulèvent autant d'éléments liés au contenu qu'à la structure même du site (difficulté à trouver l'information ou à la comprendre, informations insuffisantes ou peu fiables, manque de convivialité ou de fonctionnalités, présentation visuelle qui laisse à désirer, etc.). En raison des faibles échantillons, les écarts entre les deux mesures ne sont pas statistiquement différents.

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

Base : utilisateurs insatisfaits du site Web  
 Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %



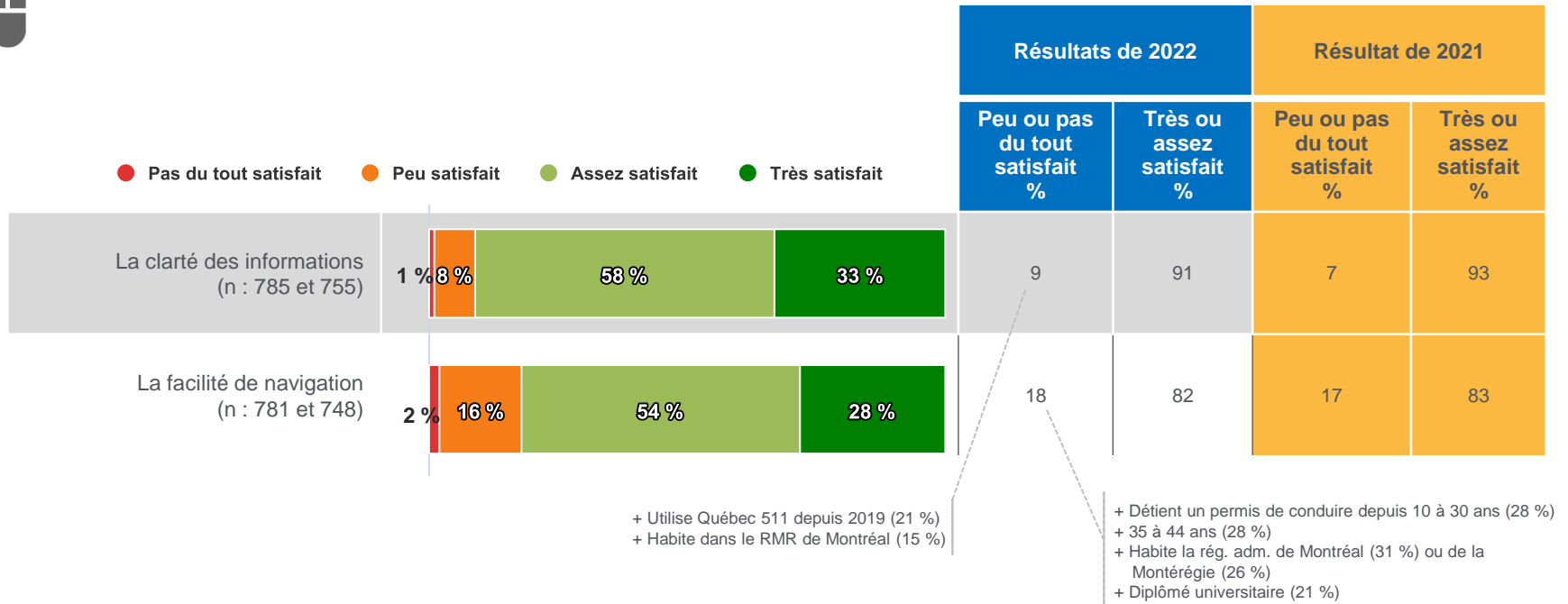
### RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	2022 (n : 47) %	2021 (n : 37) %
L'information est difficile à obtenir	38	29
Le site n'est pas convivial	33	62
L'information est insuffisante	14	4
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	14	0
La présentation visuelle laisse à désirer	8	8
L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	7	5
Le manque de fonctionnalités (filtres, localisation en temps réel, etc.)	2	6
Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	2	5
Ne sait pas/ne répond pas	14	25

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

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

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



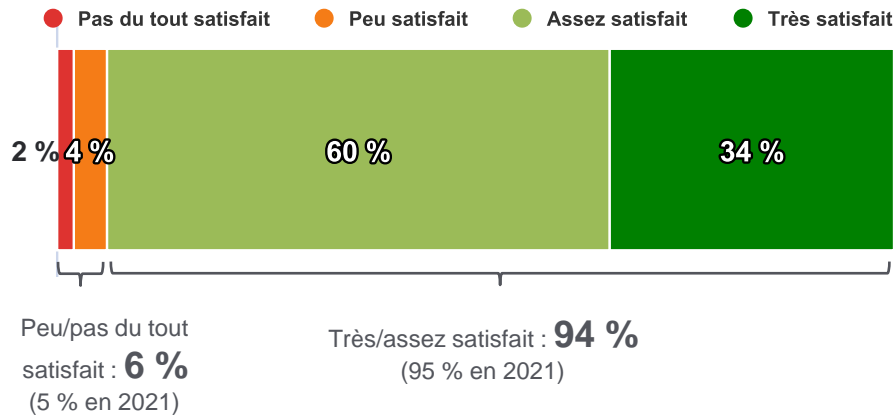
- ✓ À l'instar de ce que nous avons vu à la page précédente, la très forte majorité des utilisateurs du site Web de Québec 511 (91 % comparativement à 93 % en 2021) sont satisfaits de la clarté des informations contenues sur le site. Seuls ceux qui utilisaient le service avant 2019 et ceux qui habitent sur le territoire de la RMR de Montréal sont plus critiques (respectivement 21 % et 15 % d'insatisfaction).
- ✓ Pour sa part, la satisfaction concernant la facilité de navigation (convivialité et ergonomie) est moins élevée (82 % comparativement à 83 % en 2021). À cet égard, ceux qui possèdent leur permis de conduire depuis 10 à 30 ans, ceux qui ont de 35 à 44 ans, ceux qui habitent les régions administratives de Montréal ou de la Montérégie ainsi que les diplômés universitaires sont plus sévères (proportions variant de 21 % à 28 % selon le groupe).

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



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

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 275



- ✓ Comme pour les autres interfaces de Québec 511, l'application mobile répond aux attentes de ses utilisateurs. En effet, le niveau de satisfaction à son endroit est toujours très élevé (94 % comparativement à 95 % en 2021). Il n'y a aucune différence significative selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.
- ✓ Quant aux motifs d'insatisfaction, même si les résultats ne sont pas fiables d'un point de vue statistique en raison du peu de répondants concernés (n : 20 seulement cette année), les motifs mentionnés sont presque tous les mêmes que ceux relevés il y a un an.



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

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

Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %



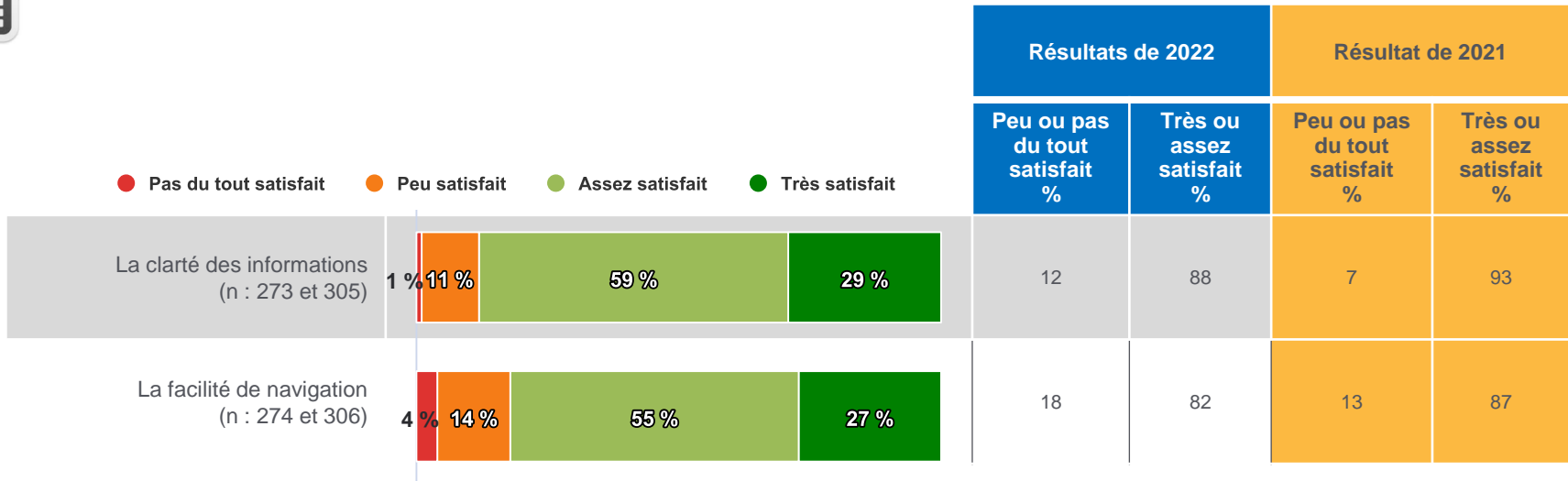
RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2022 (n : 20*) %	2021 (n : 13*) %
L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	42	30
L'information n'est pas fiable (pas à jour)	34	11
L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	18	27
L'information est difficile à obtenir	12	11
La présentation visuelle laisse à désirer	12	8
L'application manque de fonctionnalités (personnalisation, géolocalisation)	8	11
L'information est difficile à comprendre	6	11
L'application n'est pas stable (bogue, ne fonctionne pas toujours, etc.)	3	0
Ne sait pas/ne répond pas	11	32

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



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

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



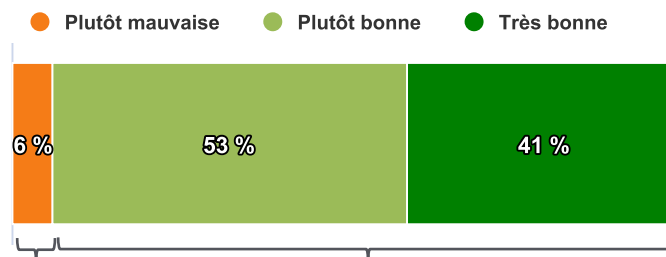
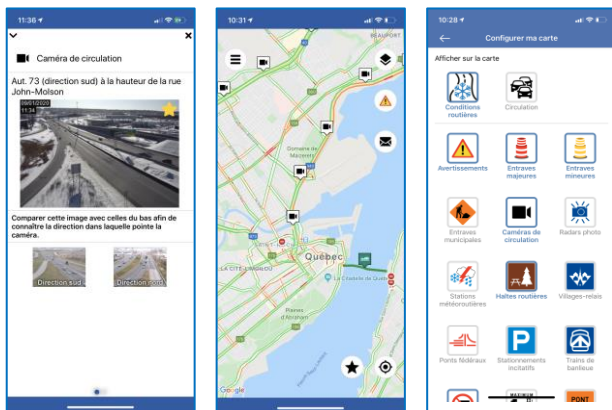
- ✓ Tout comme nous l'avons observé dans le cas du site Web (p. 42), les deux mêmes aspects mesurés, en lien cette fois avec l'utilisation de l'application mobile de Québec 511, obtiennent des niveaux de satisfaction similaires, soit plus élevé pour la clarté des informations que pour la facilité de navigation (respectivement 88 % et 82 % comparativement à 93 % et 87 % en 2021). Cela dit, les taux d'insatisfaction ne sont pas négligeables (respectivement 12 % et 18 %), bien qu'il n'y ait pas de différence significative par rapport à la mesure de 2021.

# APPRÉCIATION DES VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, non-réponse exclue, n : 955

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



Plutôt mauvaise : **6 %** ↑  
(2 % en 2021)

Très/plutôt bonne : **94 %** ↓  
(98 % en 2021)

+ Utilise l'application mobile de Québec 511 (10 %)

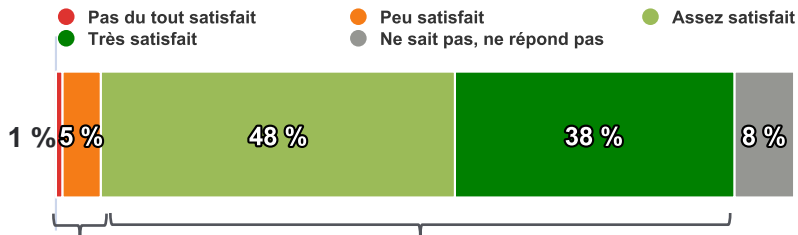
- ✓ Encore aujourd'hui, la quasi-totalité des utilisateurs de Québec 511 (94 %) estime que la façon de présenter l'information dans l'application mobile est bonne (très et plutôt bonne). Ils sont cependant significativement moins nombreux que l'an dernier, en proportion, à partager cette opinion (98 % en 2021).
- ✓ Les utilisateurs de l'application mobile (10 % de réponses « plutôt mauvaise ») sont plus critiques à cet égard.

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014



Peu/pas du tout satisfait : **6 %**  
(3 % en 2021)

Très/assez satisfait : **86 %**  
(89 % en 2021)

+ Utilise l'application mobile de Québec 511 (10 %)

- ✓ Sur la base de l'ensemble des répondants, la satisfaction envers la clarté des informations présentées dans l'application mobile rassemble une forte majorité d'entre eux (86 % comparativement à 89 % en 2021).
- ✓ Toutefois, le taux d'insatisfaction est significativement plus élevé chez les utilisateurs de l'application mobile (10 %).
- ✓ À nouveau, le manque de clarté relatif à la présentation des informations, mais aussi la disposition de celles-ci (difficiles à trouver, manque de précision, etc.) sont les principaux motifs d'insatisfaction des répondants concernés.

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

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

### RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	2022 (n : 57) %	2021 (n : 26*) %
La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	40	21
L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	32	17
L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	10	6
L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	7	13
Les informations ne sont pas à jour	6	3
L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	0	5
L'application n'est pas bilingue (pas d'informations en anglais)	0	3
Incite à la mauvaise conduite (cellulaire au volant, etc.)	0	3
Ne sait pas/ne répond pas	23	32

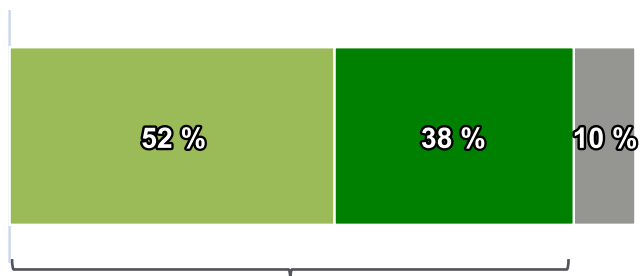
# SATISFACTION À L'ENDROIT DES COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511



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

Base : utilisateurs du ou des comptes Twitter de Québec 511 pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis, n : 24\*

- Pas du tout satisfait
- Très satisfait
- Peu satisfait
- Ne sait pas, ne répond pas
- Assez satisfait



Très/assez satisfait : **90 %**  
(95 % en 2021)

Le nombre de répondants concernés est restreint et ne permet pas une interprétation fiable des résultats présentés (n : 24 individus). Toutefois, nous n'avons aucune raison de penser que le niveau de satisfaction des utilisateurs des comptes Twitter de Québec 511 est différent des niveaux de satisfaction des autres plateformes mesurées auparavant.



# Chapitre 5

## AJOUT DE FONCTIONNALITÉS ET PLATEFORME À PRIORISER

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

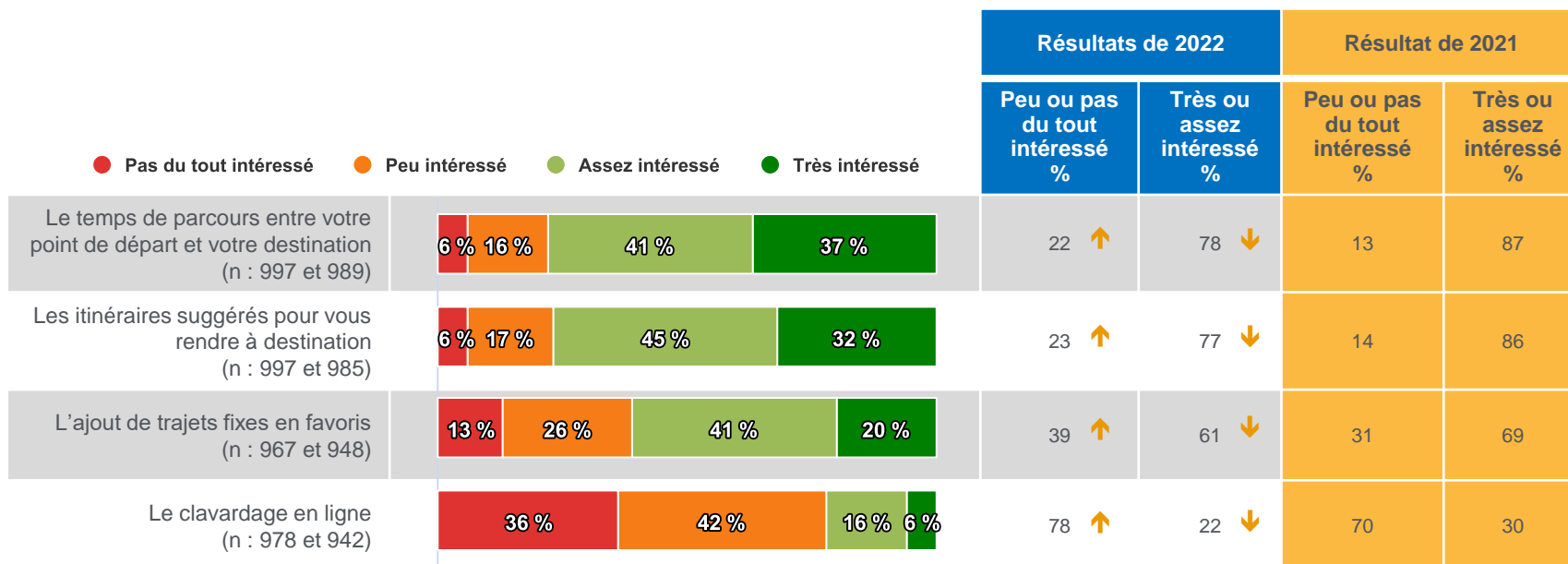


# INTÉRÊT ENVERS L'AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB OU À L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511



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

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



- ✓ Plus des trois quarts des utilisateurs de Québec 511 (78 % contre 87 % en 2021) se montrent intéressés (au cumul des réponses positives) par l'ajout d'une fonctionnalité permettant d'estimer le temps de parcours d'un point de départ au point d'arrivée ou par une fonctionnalité permettant de recevoir des suggestions d'itinéraires (77 % contre 86 % en 2021). Dans les deux cas toutefois, ces proportions sont significativement moins élevées que celles observées en 2021.
- ✓ Par ailleurs, si l'idée d'une fonctionnalité permettant l'ajout de trajets fixes en favoris plaît toujours à plusieurs (61 %), la proportion de ceux qui ne sont pas intéressés est à la hausse cette année (39 % contre 31 % en 2021).
- ✓ Quant à l'intérêt pour l'ajout d'une fonctionnalité permettant le clavardage en ligne, la forte majorité des utilisateurs ne le sont pas (78 %), et ce, encore plus que l'an dernier (70 %).
- ✓ Bref, l'intérêt des utilisateurs envers l'ajout de certaines fonctionnalités au site Web ou à l'application de Québec 511 est significativement et systématiquement plus faible cette année (entre 8 et 9 points de pourcentage de moins selon le cas). Notons que ceux qui détiennent un diplôme universitaire (proportions variant de 26 % à 44 % selon le cas) sont proportionnellement plus nombreux à ne pas être intéressés par les trois premières fonctionnalités présentées ci-dessus.

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



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

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

AUTRES FONCTIONNALITÉS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS	2022 (n : 1 014) %	2021 (n : 1 011) %
Offrir un calculateur de trajet (estimer l'heure d'arrivée, etc.)	2	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	2	1
Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	1	<1
Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1
Couvrir une plus grande partie du réseau routier (toutes les routes, partout, etc.)	1	1
Indiquer la présence des services d'urgence ou des policiers sur le réseau routier	1	1
Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1	1
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	1	2
Améliorer l'information sur les travaux routiers (inclure les dates, etc.)	1	1
Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	<1	2
Mise à jour plus fréquente des données (information en temps réel, etc.)	1	1
Offrir des fonctionnalités semblables à celles d'un GPS (directives, conseils, etc.)	1	1
Rien	6	5
Ne sait pas, ne répond pas	79	79

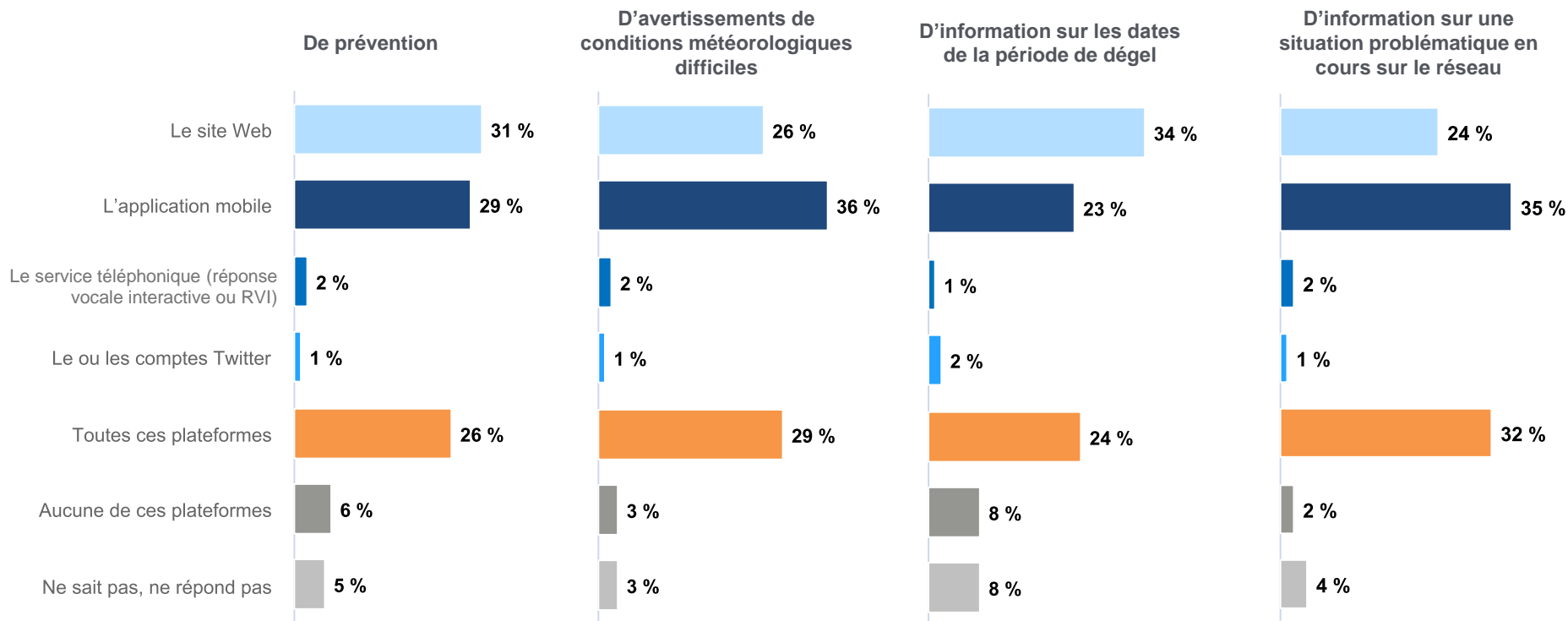
- ✓ Les utilisateurs de Québec 511 ont été très peu nombreux à faire des suggestions concernant d'autres fonctionnalités susceptibles de bonifier le site Web ou l'application mobile (79 % d'entre eux ne se sont pas prononcés à ce sujet).
- ✓ Chacune des suggestions mentionnées l'a été au plus par 2 % des répondants. Les deux proposées par plus de 1 % d'entre eux parlent de calculateur de trajet ou de suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route.

# PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE POUR COMMUNIQUER CERTAINS TYPES DE MESSAGES



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 014



- ✓ Aux yeux des utilisateurs de Québec 511, le site Web (variant de 24 % à 34 % selon le type d'information à diffuser) et l'application mobile (variant de 23 % à 36 %) sont les plateformes les plus appropriées pour communiquer des messages aux utilisateurs.
- ✓ Si l'application téléphonique (RVI) et les comptes Twitter sont plus pertinents pour une minorité des répondants, environ trois utilisateurs sur dix (variant de 24 % à 32 %) répondent que le type de plateforme leur importe peu.

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of various colored nodes (teal, grey, white) connected by thin lines, forming a complex web-like structure. The nodes are of different sizes and some are highlighted with larger circles.

# Chapitre 6

## PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

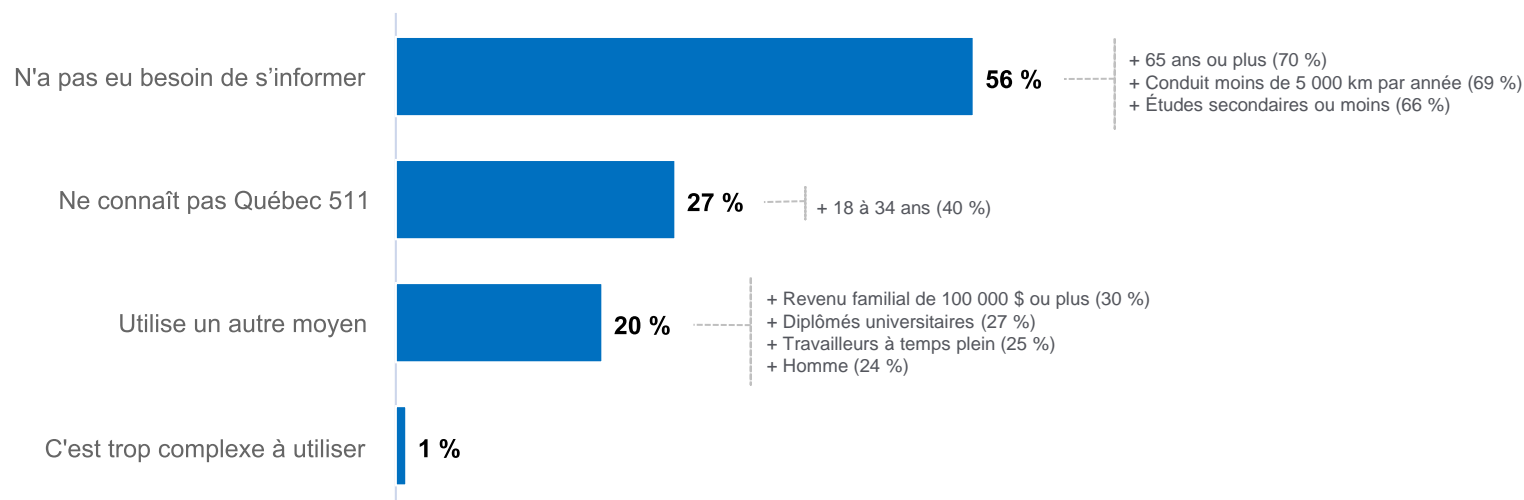
- ✓ Justifications de la non-utilisation de Québec 511
- ✓ Sources d'information utilisées pour connaître l'état du réseau routier
- ✓ Profil des non-utilisateurs de Québec 511 par région

# JUSTIFICATIONS DE LA NON-UTILISATION DE QUÉBEC 511



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

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 491  
Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %.



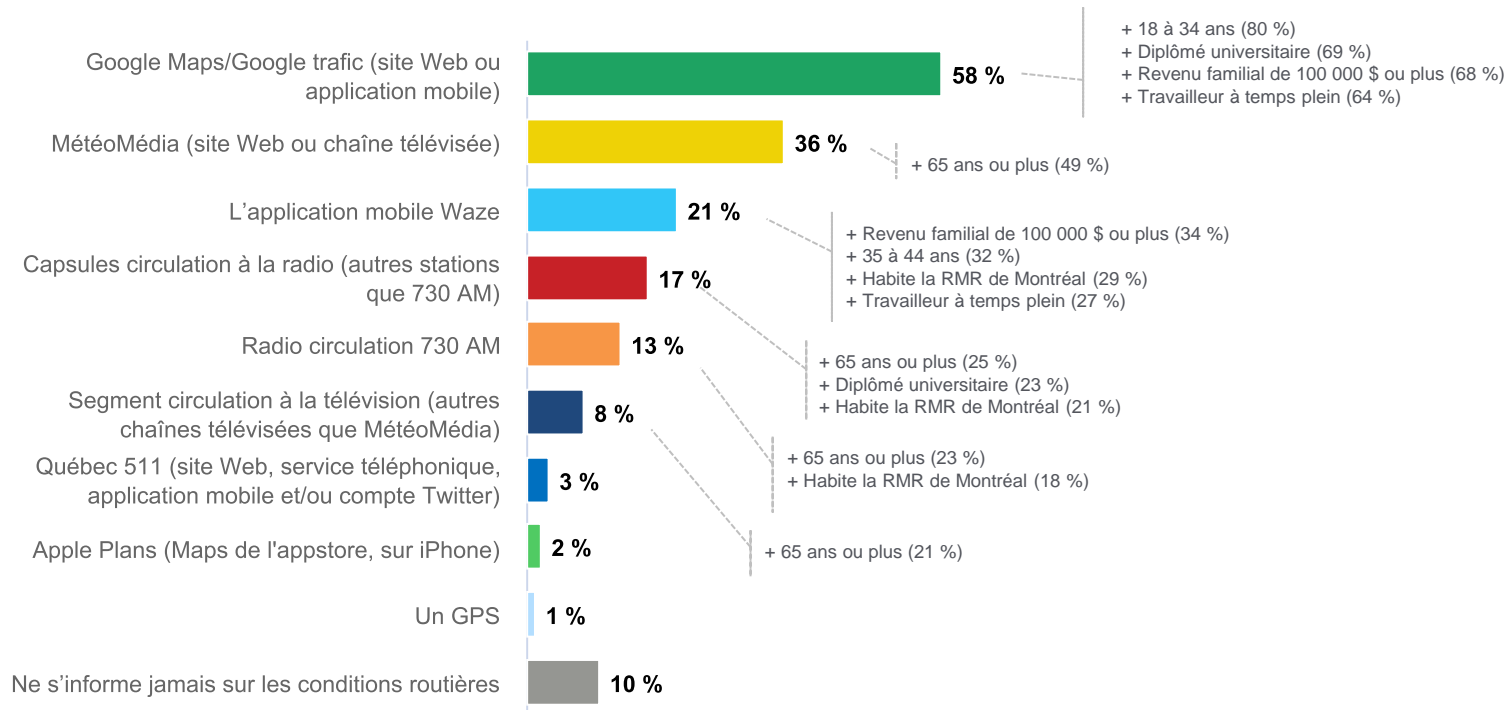
- ✓ Plus de la moitié de ceux qui n'ont pas utilisé Québec 511 au cours de la dernière année expliquent ne pas avoir eu besoin de s'informer sur l'état du réseau routier (56 %). Les non-utilisateurs âgés de 65 ans ou plus, ceux qui conduisent moins de 5 000 kilomètres par année sur les routes du Québec et ceux qui sont peu scolarisés se distinguent à la hausse pour ce motif (proportions variant de 66 % à 70 % selon le groupe).
- ✓ Tout de même le quart des non-utilisateurs déclarent ne pas connaître l'existence des services de Québec 511 (27 %). Soulignons que cette proportion grimpe à 40 % chez les 18 à 34 ans. Ainsi, des communications pour faire connaître ces services seraient de mises, en ciblant particulièrement les jeunes.
- ✓ En outre, le cinquième ont préféré utiliser un autre moyen pour obtenir ce type de renseignements (20 %). C'est particulièrement le cas des mieux nantis, des diplômés universitaires, des travailleurs à temps plein et des hommes (proportions variant de 24 % à 30 % selon le groupe).

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



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

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, n : 500  
Plusieurs mentions possibles, le total excède 100 %.



- ✓ Pour s'informer sur l'état du réseau routier afin de planifier leurs déplacements, la plupart des non-utilisateurs de Québec 511 utilisent le site Web ou l'application mobile de Google (Maps ou Trafic, 58 %). Comme deuxième source en importance, tout de même le tiers d'entre eux vont avoir recours au site Web ou à la chaîne télévisée de MétéoMédia (36 %).
- ✓ Les groupes qui sont en proportion supérieure à utiliser Google Maps ou Google Trafic sont, notamment, les 18 à 34 ans, les diplômés universitaires et les mieux nantis (proportions entre 68 % et 80 % selon le groupe).

# PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
<b>GENRE</b>	(n : 1014)	(n : 500)	(n : 72)	(n : 222)	(n : 206)
Homme	55	50	50	49	52
Femme	45	50	50	51	48
<b>ÂGE</b>	(n : 1014)	(n : 500)	(n : 72)	(n : 222)	(n : 206)
18 - 34 ans	22	22	20	22	24
35 - 44 ans	18	18	15	18	18
45 - 54 ans	18	17	16	17	16
55 - 64 ans	21	20	17	21	19
65 ans ou plus	21	23	32	22	23
<b>LANGUE MATERNELLE</b>	(n : 1014)	(n : 500)	(n : 72)	(n : 222)	(n : 206)
Français seulement	89	84 ↓	97+	77-	90+
Autre	11	16 ↑	3-	23+	10-
<b>NIVEAU DE SCOLARITÉ</b>	(n : 1007)	(n : 492)	(n : 69)	(n : 220)	(n : 203)
Secondaire ou moins	21	34 ↑	32	25-	46+
Collégial	24	23	12-	23	25
Universitaire	55	43 ↓	56	52+	29-
<b>REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL</b>	(n : 1014)	(n : 500)	(n : 72)	(n : 222)	(n : 206)
Moins de 40 000 \$	10	15 ↑	7	12	20+
40 000 \$ à 59 999 \$	15	14	27+	11	15
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13	13	22+	11	13
De 80 000 \$ à 99 999 \$	16	13	13	13	12
100 000 \$ ou plus	39	34	26	39	31
Préfère ne pas répondre	7	11 ↑	5	14	9

- ✓ Le profil des non-utilisateurs de Québec 511 (en bleu) diffère parfois de celui des utilisateurs des services (en orange). Pour illustrer les différences, nous utilisons les symboles ↑ ou ↓ pour signifier que la proportion des non-utilisateurs est significativement plus élevée ou moins élevée que celle des utilisateurs.
- ✓ Par exemple, ceux dont la langue maternelle est le français sont proportionnellement moins nombreux parmi les non-utilisateurs que chez les utilisateurs de Québec 511 (84 % contre 89 %).
- ✓ Dans le même ordre d'idées, les moins scolarisés sont proportionnellement plus nombreux chez les non-utilisateurs que chez les utilisateurs (34 % contre 21 %), alors que les diplômés universitaires sont moins nombreux (43 % contre 55 %).

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



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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
<b>DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE</b>	(n : 1014)	(n : 498)	(n : 71)	(n : 222)	(n : 205)
3 ans ou moins	2	4 ↑	3	4	4
4 à 9 ans	8	10	9	11	9
10 - 19 ans	19	15	18	15	14
20 - 30 ans	18	20	15	19	22
Plus de 30 ans	53	51	55	51	51
<b>DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR</b>	(n : 1008)	(n : 495)	(n : 71)	(n : 221)	(n : 203)
Moins de 5 000 km	6	20 ↑	23	25	12
5 000 - 9 999 km	19	22	27	21	23
10 000 - 19 999 km	38	29 ↓	27	28	32
20 000 - 24 999 km	18	16	15	17	15
25 000 - 29 999 km	8	5 ↓	2	4	6
30 000 km ou plus	11	8	6	5	12
<b>DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS</b>	(n : 1012)	(n : 500)	(n : 72)	(n : 222)	(n : 206)
Internet	95	93	93	94	91
Un ordinateur	94	93	90	94	92
Un téléphone intelligent	95	90 ↓	90	90	89
Un réseau cellulaire	85	71 ↓	73	72	69
Une tablette électronique	68	63	68	66	58
Autre appareil du genre	1	2	1	2	1

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



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



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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
<b>OCCUPATION PRINCIPALE</b>	(n : 1010)	(n : 496)	(n : 71)	(n : 220)	(n : 205)
Travailleur (temps plein/partiel)	67	62	58	64	60
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	4	6	3	6
Étudiant	2	5	1	5	4
Retraité	28	29	35	28	30
<b>REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE</b>	(n : 581)	(n : 274)	(n : 39)	(n : 119)	(n : 116)
<b>OUI</b>	21	14 ↓	16	12	16
<b>TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ</b>	(n : 126)	(n : 35)	(n : 5*)	(n : 14*)	(n : 16*)
Camionnage/services de livraison	13	22	35	7	36
Représentation commerciale	10	15	15	17	13
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	10	11	-	9	17
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	11	15	15	6
Services à domicile ou en entreprise	24	9	16	7	9
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	5	7	0	14	0
Travailleur de la construction	6	7	0	14	0
Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	0	3	0	0	7
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	3	3	0	0	7
Cadre et gestionnaire	3	3	0	6	0
Services de formation et d'éducation	5	2	0	0	5
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	2	2	19	0	0
Préfère ne pas répondre	18	5	0	11	0

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

# Conclusions

---

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

- ✓ Le profil sociodémographique des utilisateurs de Québec 511 varie peu par rapport à celui observé en 2021, si ce n'est que l'on retrouve davantage d'utilisateurs âgés de 65 ans ou plus ou de diplômés universitaires. Ainsi, on y retrouve toujours un peu plus d'hommes que de femmes. En outre, plus des trois quarts sont âgés d'au moins 35 ans ou possèdent un diplôme d'études postsecondaires. Aussi, près des trois quarts ont au moins 20 ans d'expérience de conduite et plus de 8 sur 10 conduisent moins de 25 000 kilomètres par année sur les routes de la province.
- ✓ Le profil des non-utilisateurs de Québec 511 diffère parfois de celui des utilisateurs. S'il n'y a pas de différence significative en ce qui concerne le genre ou l'âge, les non-utilisateurs sont proportionnellement plus nombreux à avoir une autre langue que le français comme langue maternelle, à détenir au mieux un diplôme de niveau secondaire ou à afficher un revenu familial annuel de moins de 40 000 \$. Les non-utilisateurs sont également en proportion supérieure à conduire moins de 5 000 kilomètres par année sur les routes du Québec.
- ✓ Parmi les principales raisons évoquées par les non-utilisateurs pour ne pas utiliser les services de Québec 511, il y a surtout le fait de ne pas avoir eu besoin de s'informer, mais aussi celui de ne pas connaître l'existence de ce service, raison d'ailleurs davantage mentionnée par les 18 à 34 ans. Ainsi, mieux faire connaître Québec 511, notamment auprès des jeunes, pourrait être avantageux.
- ✓ Enfin, pour planifier leurs déplacements, les non-utilisateurs de Québec 511 consultent principalement, dans l'ordre, Google Maps ou Google Trafic, le site Web ou la chaîne télévisée de MétéoMédia, l'application Waze, les capsules radio en général ou Radio circulation 730 AM.

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

- ✓ Cette année, on observe une augmentation significative de la proportion d'utilisateurs des services de Québec 511 chez les titulaires d'un permis de conduire (29 % contre 23 % en 2021). Ce taux d'utilisation est proportionnellement plus élevé chez ceux qui habitent en région (ailleurs que dans les RMR de Montréal ou de Québec), les diplômés universitaires et ceux dont la langue maternelle est le français. C'est le cas également de ceux qui résident dans les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de Québec, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et de Chaudière-Appalaches.
- ✓ Le site Web de Québec 511 demeure l'interface la plus utilisée (77 %), suivi de loin par l'application mobile (27 %), le service téléphonique (10 %) et les comptes Twitter (disponibles seulement dans les régions de Montréal, Québec et Lévis, 3 %). Notons cependant que l'utilisation mixte des différentes plateformes reste marginale, alors que 86 % des utilisateurs n'ont fait usage qu'une seule des trois principales plateformes au cours de la dernière année.

## AU SUJET DE L'UTILITÉ PERÇUE DE QUÉBEC 511

- ✓ Comme nous l'avons déjà observé lors des mesures précédentes, si les services de Québec 511 sont surtout utilisés l'hiver (58 %), plus du tiers les consultent à longueur d'année (36 %). Généralement, on le fait quelques heures avant un déplacement (42 %) ou tout juste avant de prendre la route (34 %). Ces résultats sont très près de ceux obtenus il y a un an.
- ✓ Ce sont surtout les informations portant sur les conditions routières hivernales qui sont les plus utiles (80 %), devançant ainsi les informations sur les travaux routiers (68 %) ou celles portant sur les événements en cours sur le réseau (53 %). Dans tous les cas, ces résultats ne diffèrent pas outre mesure de ceux obtenus en 2021.

## CONCLUSIONS (SUITE)



### AU SUJET DE LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES

- ✓ De mesure en mesure, la très forte majorité des utilisateurs de Québec 511 est satisfaite de l'information obtenue. Aujourd'hui encore, cette proportion atteint 94 % (très ou assez satisfait).
- ✓ La satisfaction est de même ampleur, peu importe la plateforme. On obtient ainsi un taux de satisfaction de 93 % pour le service téléphonique, de 94 % pour le site Web, de 94 % également pour l'application mobile et de 90 % pour les comptes Twitter (ce dernier résultat étant cependant basé sur peu d'utilisateurs).
- ✓ En revanche, la facilité de navigation est jugée plus sévèrement, tant par les utilisateurs du site Web que par ceux de l'application mobile (taux d'insatisfaction de 18 % chacun), ce qui mérite une certaine attention.

### AU SUJET DES VISUELS

- ✓ Les visuels présentés aux répondants sont toujours considérés par la presque totalité d'entre eux comme étant une bonne façon de présenter l'information dans l'application mobile, et ce, même si ce résultat a diminué significativement cette année (94 % contre 98 % en 2021).

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

- ✓ Des quatre fonctionnalités proposées aux répondants, celle permettant l'estimation du temps de parcours d'un point de départ à un point d'arrivée, de même que celle permettant de recevoir des suggestions d'itinéraires, sont les deux qui intéressent le plus les utilisateurs de Québec 511. Pour sa part, le clavardage en ligne n'intéresse que 22 % des répondants. Cela dit, dans tous les cas, l'intérêt a significativement diminué par rapport à la mesure de 2021 (entre 8 et 9 points de pourcentage en moins selon la fonctionnalité). La prochaine mesure permettra de confirmer ou non cette tendance généralisée.

# Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LE SEXE



# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>SÉLECTION DES RÉPONDANTS ET SOURCES D'INFORMATIONS</b>	%	%	%
<b>SEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé les services de Québec 511 ?</b>	(n : 1 514)	(n : 724)	(n : 790)
• Oui	29	31	27
• Non/Ne sait pas/Ne répond pas	71	69	73
<b>SOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements ? (base: utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Google Maps/Google trafic (site Web ou application mobile)	66	69	62
• MétéoMédia (site Web ou chaîne télévisée)	41	39	43
• L'application mobile Waze	26	29	23
• Radio circulation 730 AM	21	24+	17-
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	18	18	18
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	6	3-	9+
• Apple plans (maps de l'appstore, sur l'iphone)	1	<1	1

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

## NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>SÉLECTION DES RÉPONDANTS ET SOURCES D'INFORMATIONS</b>	%	%	%
<b>SOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements ? (base: utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)</b>	(n : 500)	(n : 221)	(n : 279)
• Google Maps/Google Trafic (site Web ou application mobile)	58	57	60
• MétéoMédia (site Web ou chaîne télévisée)	37	37	36
• L'application mobile Waze	21	22	20
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	17	15	18
• Radio circulation 730 AM	13	16	10
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	8	8	9
• Québec 511	3	2	4
• Apple Plans (Maps de l'App store, sur l'iPhone)	2	3	1
• Ne s'informe jamais sur les conditions routières	10	10	9
<b>MOTIFSAR. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé Québec 511 ? (base: non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, non-réponse exclue)</b>	(n : 491)	(n : 218)	(n : 273)
• N'a pas eu besoin de s'informer	56	56	57
• Ne connaît pas Québec 511	27	24	30
• C'est trop complexe à utiliser	1	0	1
• N'y a pas pensé	<1	0	<1
• Utilise un autre moyen	20	24+	16-

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

## NON UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Région</b>	(n : 500)	(n : 221)	(n : 279)
• RMR de Québec	9	8	9
• RMR de Montréal	53	52	54
• Ailleurs au Québec	38	40	37
<b>Âge</b>	(n : 500)	(n : 221)	(n : 279)
• 18 à 34 ans	22	23	22
• 35 à 44 ans	18	16	20
• 45 à 54 ans	17	17	16
• 55 à 64 ans	20	20	19
• 65 ans ou plus	23	24	23
<b>Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)</b>	(n : 492)	(n : 216)	(n : 276)
• Aucun/secondaire/DEP	34	35	32
• Collégial	23	21	25
• Universitaire	43	44	43
<b>Langue maternelle</b>	(n : 500)	(n : 221)	(n : 279)
• Français seulement	84	82	85
• Autre	16	18	15

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



# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## NON UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)</b>	%	%	%
<b>Revenu familial brut annuel</b>	(n : 500)	(n : 221)	(n : 279)
• Moins de 40 000 \$	15	11	18
• 40 000 \$ à 59 999 \$	14	15	12
• 60 000 \$ à 79 999 \$	13	15	11
• 80 000 \$ à 99 999 \$	13	13	13
• 100 000 \$ ou plus	34	37	32
• Préfère ne pas répondre	11	9	14
<b>QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 498)	(n : 221)	(n : 277)
• 3 ans ou moins	4	4	4
• 4 à 9 ans	10	11	10
• 10 à 19 ans	15	12	17
• 20 à 30 ans	20	21	18
• Plus de 30 ans	51	52	51
<b>QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 495)	(n : 221)	(n : 274)
• Moins de 5 000 km	20	11-	28+
• 5 000 à 9 999 km	22	21	23
• 10 000 à 19 999 km	29	30	29
• 20 000 à 24 999 km	16	22+	11-
• 25 000 à 29 999 km	5	5	4
• 30 000 km ou plus	8	11+	5-

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## NON UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)</b>	%	%	%
<b>QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 500)	(n : 221)	(n : 279)
• Internet	93	92	93
• Un ordinateur	93	94	91
• Un téléphone intelligent	90	89	91
• Un réseau cellulaire	71	73	68
• Une tablette électronique	63	62	63
• Autre appareil du genre	2	1	2
<b>QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 496)	(n : 218)	(n : 278)
• Travailleur à temps plein	56	56	55
• Travailleur à temps partiel	6	7	5
• En recherche d'emploi	1	1	1
• À la maison sans travail rémunéré	3	3	4
• Étudiant	5	5	5
• Retraité	29	28	30
<b>QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)</b>	(n : 274)	(n : 121)	(n : 153)
• Oui	14	19+	9-

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## NON UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
<b>QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)</b>	(n : 35)	(n : 24)*	(n : 11)*
• Camionnage/services de livraison	22	22	23
• Représentation commerciale	15	10	24
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	17	0
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	11	6	23
• Services à domicile ou en entreprise	9	10	4
• Personnel spécialisé dans les services (policiers, facteurs, etc.)	7	6	9
• Travailleur de la construction	7	10	0
• Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	3	5	0
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	3	5	0
• Cadre et gestionnaire	3	4	0
• Services de formation et d'éducation	2	3	0
• Travailleurs administratifs (fonctionnaires, etc.)	2	2	0
• Préfère ne pas répondre	5	0	17

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS</b>	%	%	%
<b>Région</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• RMR de Québec	13	14	12
• RMR de Montréal	42	45+	37-
• Ailleurs au Québec	45	41-	51+
<b>Âge</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• 18 à 34 ans	22	21	24
• 35 à 44 ans	18	21	14
• 45 à 54 ans	18	17	20
• 55 ans à 64 ans	21	19	23
• 65 ans ou plus	21	22	19
<b>Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 007)	(n : 496)	(n : 511)
• Aucun/secondaire/DEP	21	24	18
• Collégial	24	21-	28+
• Universitaire	55	55	54
<b>Langue maternelle</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Français seulement	89	87-	93+
• Autre	11	13+	7-

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISAEURS (Suite)</b>	%	%	%
<b>Revenu familial brut annuel</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Moins de 40 000 \$	10	9	11
• 40 000 \$ à 59 999 \$	15	14	16
• 60 000 \$ à 79 999 \$	13	12	13
• 80 000 \$ à 99 999 \$	16	16	16
• 100 000 \$ ou plus	39	43	34
• Préfère ne pas répondre	7	6	10
<b>QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• 3 ans ou moins	2	2	1
• 4 à 9 ans	8	7	8
• 10 à 19 ans	19	18	20
• 20 à 30 ans	18	20	16
• Plus de 30 ans	53	53	55
<b>QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 008)	(n : 500)	(n : 508)
• Moins de 5 000 km	6	5	8
• 5 000 à 9 999 km	19	16-	22+
• 10 000 à 19 999 km	38	38	38
• 20 000 à 24 999 km	18	18	18
• 25 000 à 29 999 km	8	10+	6-
• 30 000 km ou plus	11	13	8

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS (Suite)</b>	%	%	%
<b>QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 012)	(n : 502)	(n : 510)
• Un téléphone intelligent	95	95	96
• Internet	95	95	94
• Un ordinateur	94	95	93
• Un réseau cellulaire	85	87	82
• Une tablette électronique	68	68	68
• Autre appareil du genre	1	1	1
<b>QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 010)	(n : 501)	(n : 509)
• Travailleur à temps plein	61	61	60
• Travailleur à temps partiel	6	9+	3-
• En recherche d'emploi	1	1	<1
• À la maison sans travail rémunéré	2	<1-	4+
• Étudiant	2	1-	4+
• Retraité	28	28	29
<b>QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)</b>	(n : 580)	(n : 282)	(n : 298)
• Oui	21	26+	14-

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
<b>QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)</b>	(n : 126)	(n : 87)	(n : 39)
• Services à domicile ou en entreprise	24	23	28
• Camionnage/services de livraison	13	17	1
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	10	14	1
• Représentation commerciale	10	12	5
• Travailleur de la construction	6	8	0
• Services de formation et d'éducation	5	1	17
• Personnel spécialisé dans les services (policiers, facteurs, etc.)	5	1	14
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	3	1	7
• Cadre et gestionnaire	3	2	6
• Travailleurs administratifs (fonctionnaires, etc.)	2	2	0
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	<1	2
• Préfère ne pas répondre	18	18	19

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>RÉSULTATS</b>	%	%	%
<b>QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisés parmi les suivants durant la dernière année?</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Le site Web (www.quebec511.info)	77	73-	82+
• L'application mobile	27	29	24
• Le service téléphonique (ligne 511)	10	12	8
• Comptes Twitter de Québec 511	3	4	2
<b>QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé... (base : utilisateurs de chaque service, excluant la non-réponse)</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Moyenne</b>
• Le service téléphonique (n : 82)	2,7	2,7	2,6
• Le site Web (n : 754)	9,9	9,2	10,6
• L'application mobile (n : 270)	17,2	15,2	20,4
• Les comptes Twitter (n : 20)*	36,0	38,8	29,2
<b>QA3. Depuis quand utilisez-vous Québec 511? Est-ce depuis...?</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• 2021-2022	10	9	11
• 2019-2020	21	23	19
• Avant 2019	57	60	53
• Ne sait pas/ne répond pas	12	8-	17+

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



# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QA4. Avez-vous utilisé Québec 511 surtout? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 010)	(n : 502)	(n : 508)
• En hiver	58	55	61
• À l'automne	1	1	1
• En été	5	6	5
• Au printemps	<1	<1	<1
• En toutes saisons	36	38	33
<b>A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir de Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 009)	(n : 499)	(n : 510)
• Les conditions routières hivernales	80	78	83
• Les travaux routiers	68	69	68
• Les événements en cours sur le réseau routier	53	54	51
• Les informations sur les caméras de circulation	31	33	29
• Les informations sur les traversiers	6	7	5
• Les informations sur les haltes routières et les villages-relais	4	4	4
• Les informations sur le camionnage/le transport de marchandises	2	3+	1-
• Les informations sur les services frontaliers	2	2	1
<b>A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 010)	(n : 501)	(n : 509)
• Pas du tout/peu satisfait	6	7	5
• Assez/très satisfait	94	93	95

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A8a à A8g. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...?	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
<b>... aux conditions routières hivernales</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	3	4	3
• Assez/très satisfait	85	83	87
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	12	13	10
<b>... aux travaux routiers</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	8	10+	5-
• Assez/très satisfait	78	79	79
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	14	11	16
<b>... aux événements en cours sur le réseau routier</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	8	9	7
• Assez/très satisfait	70	72	68
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	21	19	25
<b>... au camionnage ou au transport de marchandises</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	3	3	2
• Assez/très satisfait	23	28+	17-
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	74	69-	81+
<b>... aux services frontaliers</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	3	3	2
• Assez/très satisfait	20	24+	15-
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	77	73-	83+
<b>... aux traversiers</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	3	3	2
• Assez/très satisfait	27	31+	22-
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	70	66-	76+
<b>... aux caméras de circulation</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	6	7	4
• Assez/très satisfait	54	60+	47-
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	40	33-	49+

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QA9. À quel moment utilisez-vous Québec 511? Est-ce surtout...? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 1 010)	(n : 500)	(n : 510)
• Quelques jours avant votre déplacement	4	5	3
• Quelques heures avant votre déplacement	42	40	44
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	34	38	31
• Pendant un déplacement	6	6	6
• Tous ces choix	14	11	16
<b>QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier...? (plusieurs réponses possibles)</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	74	73	74
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	57	62+	50-
• Votre trajet régulier domicile-travail	20	17-	24+
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	18	17	19
<b>QA11a. Vous avez répondu précédemment avoir utilisé le site Web et/ou l'application mobile de Québec 511. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511? (principales raisons, plusieurs réponses possibles)</b>	(n : 28)	(n : 12)*	(n : 16)*
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident, etc.)	30	39	19
• L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	23	39	6
• Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	22	16	29
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	16	0	34
• N'avait pas accès à Internet	4	1	7
• Pour connaître le meilleur trajet	3	0	6
• Ne sait pas/ne répond pas	8	5	11

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QA12a et b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours...? (base : non-utilisateurs de ces plates-formes, % de oui, excluant la non-réponse)</b>	(n : 62)	(n : 36)	(n : 26)*
... au site Web de Québec 511	70	77	46
... à l'application mobile de Québec 511	43	37	62
<b>QA13a. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site Web ou l'application mobile de Québec 511? (base : utilisateurs du service téléphonique, qui ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, principales raisons)</b>	(n : 42)	(n : 25)*	(n : 17)*
• C'est plus facile	26	22	38
• Par habitude	17	16	23
• C'est rapide	15	14	18
• Ne connaît pas le service Web	14	20	0
• Na pas accès aux services en ligne (n'a pas Internet/pas d'ordinateur, de téléphone)	6	6	7
• Préfère le contact humain	2	0	7
• Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (sur la route, etc.)	2	2	0
• Ne sait pas/ne répond pas	18	18	18
<b>QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site Web et/ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier? (base : ceux qui n'ont pas répondu oui à l'une ou l'autre des questions A12a ou A12b)</b>	(n : 37)	(n : 21)*	(n : 16)*
• Oui	86	87	83

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)</b>	(n : 88)	(n : 46)	(n : 42)
<b>Option 1</b> : Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	50	39-	71+
<b>Option 2</b> : Signaler un incident ou faire une demande d'intervention	46	44	49
<b>Option 3</b> : Obtenir un renseignement général	27	35+	11-
<b>Option 4</b> : Faire une plainte	5	12	6
<b>Option 7</b> : Obtenir de l'information sur le dégel des routes et l'enquête-cordon (enquête Origine-Destination)	10	4	7
<b>QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 88)	(n : 46)	(n : 42)
• Pas du tout/peu satisfait	7	7	6
• Assez/très satisfait	93	93	94
<b>QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?</b>	(n : 58)	(n : 29)*	(n : 29)*
• Peu satisfait	12	14	11
• Assez/très satisfait	76	73	78
• Ne sait pas/ne répond pas	12	13	11
<b>QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchiez?</b>	(n : 88)	(n : 46)	(n : 42)
• Oui	55	60	45

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)</b>	(n : 37)	(n : 21)*	(n : 16)*
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	55	51	66
• S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	46	49	38
• S'informer sur des sujets généraux	19	22	10
• Faire une plainte ou un commentaire	7	7	6
• Pouvoir avoir de l'information rapidement	2	2	0
<b>QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?</b>	(n : 37)	(n : 21)*	(n : 16)*
• Pas du tout/peu satisfait	2	0	6
• Assez/très satisfait	98	100	94
<b>QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site Web de Québec 511? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 787)	(n : 371)	(n : 416)
• Pas du tout/peu satisfait	7	7	7
• Assez/très satisfait	93	93	93

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
<b>RÉSULTATS (Suite)</b>	%	%	%
<b>QD3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 785 et 781)	(n : 370 et 367)	(n : 415 et 414)
<b>... la clarté des informations</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	9	8	9
• Assez/très satisfait	91	92	91
<b>... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	18	19	16
• Assez/très satisfait	82	81	84
<b>QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 275)	(n : 160)	(n : 115)
• Pas du tout/peu satisfait	6	5	6
• Assez/très satisfait	94	95	94
<b>QE3A et B. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 273 et 274)	(n : 158 et 159)	(n : 115 et 115)
<b>... la clarté des informations</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	12	15	8
• Assez/très satisfait	88	85	92
<b>... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	18	20	14
• Assez/très satisfait	82	80	86

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QE4. Après avoir affiché aux répondants les nouveaux visuels : De façon générale diriez-vous que c'est une... façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)</b>	(n : 955)	(n : 475)	(n : 480)
• Très/plutôt mauvaise	6	7	6
• Plutôt/très bonne	94	93	94
<b>QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et qui sont dorénavant présentées dans l'application mobile de Québec 511?</b>	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Pas du tout/peu satisfait	6	6	5
• Assez/très satisfait	86	86	88
• Ne sait pas/ne répond pas	8	8	7
<b>QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511?</b>	(n : 57)	(n : 29)*	(n : 28)*
• La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	40	46	33
• L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	32	24	45
• L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	10	4	18
• L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	7	6	8
• Les informations ne sont pas à jour	6	3	10
• Ne sait pas/ne répond pas	23	31	11
<b>QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes Twitter de Québec 511?</b>	(n : 24)*	(n : 12)*	(n : 12)*
• Assez/très satisfait	90	94	80
• NSP/NRP	10	6	20

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

\* À interpréter avec prudence, faible échantillon.



# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3a à F3b. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
<b>... de prévention</b>			
• Le site Web	31	33	29
• L'application mobile	29	30	27
• Le système téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	2	2	2
• Le ou les comptes Twitter	1	2	<1
• Toutes ces plateformes	26	24	28
• Aucune de ces plateformes	6	5	9
• Ne sait pas/ne répond pas	5	4	5
<b>... d'avertissements de conditions météorologiques difficiles</b>			
• Le site Web	26	26	26
• L'application mobile	36	37	35
• L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	2	2	2
• Le ou les comptes Twitter	1	1	<1
• Toutes ces plateformes	29	29	30
• Aucune de ces plateformes	3	2	5
• Ne sait pas/ne répond pas	3	3	2

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3c à F3d. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
<b>... d'information sur les dates de la période de dégel</b>			
• Le site Web	34	35	33
• L'application mobile	23	22	24
• Le système téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	1	1	2
• Le ou les comptes Twitter	2	4+	<1-
• Toutes ces plateformes	24	24	24
• Aucune de ces plateformes	8	6	9
• Ne sait pas/ne répond pas	8	8	8
<b>... d'information sur une situation problématique en cours sur le réseau</b>			
• Le site Web	24	24	24
• L'application mobile	35	36	34
• L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	2	2	1
• Le ou les comptes Twitter	1	1	<1
• Toutes ces plateformes	32	32	32
• Aucune de ces plateformes	2	1	4
• Ne sait pas/ne répond pas	4	4	5

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QG1a à G1d. Avant de terminer, jusqu'à quel point seriez-vous intéressé par l'ajout des fonctionnalités suivantes au site Web ou à l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)</b>			
<b>... les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination</b>	(n : 997)	(n : 494)	(n : 503)
• Pas du tout/peu intéressé	23	24	22
• Assez/très intéressé	77	76	78
<b>... le temps de parcours entre votre point de départ et votre destination</b>	(n : 997)	(n : 492)	(n : 505)
• Pas du tout/peu intéressé	22	25	19
• Assez/très intéressé	78	75	81
<b>... le clavardage en ligne</b>	(n : 978)	(n : 481)	(n : 497)
• Pas du tout/peu intéressé	78	78	79
• Assez/très intéressé	22	22	21
<b>... l'ajout de trajets fixes en favoris</b>	(n : 967)	(n : 477)	(n : 490)
• Pas du tout/peu intéressé	39	39	39
• Assez/très intéressé	61	61	61

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

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

## UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QG2a. Quelle(s) autre(s) fonctionnalités ajouteriez-vous au site Web ou à l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 014)	(n : 503)	(n : 511)
• Offrir un calculateur de trajet (estimer l'heure d'arrivée, etc.)	2	2	2
• Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	2	2	1
• Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	1	2	1
• Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	2	1
• Couvrir une plus grande partie du réseau routier (toutes les routes, partout, etc.)	1	1	2
• Indiquer la présence des services d'urgence ou des policiers sur le réseau routier	1	1	1
• Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1	1	1
• Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	1	1	1
• Améliorer l'information sur les travaux routiers (inclure les dates, etc.)	1	1	1
• Autre	7	7	6
• Rien	6	4	7
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	79	79	79

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



# Annexe 2

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

## PLAN DE SONDAGE

### Population cible

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

### Base de sondage

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

### Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage est de type stratifié avec quotas. Il y avait un quota de 250 utilisateurs et de 125 non-utilisateurs à chacune des quatre semaines. Afin de mieux répartir la réponse des non-utilisateurs à travers la semaine, les 18-24 ans étaient choisis systématiquement, alors que les 25-34 ans l'étaient une fois sur deux et les 35 ans ou plus, une fois sur huit.

Le plan d'échantillonnage consistait à obtenir 1 000 répondants de la population ciblée ayant utilisé Québec 511 dans la dernière année et 500 répondants de la population ciblée n'ayant pas utilisé Québec 511 au cours de cette période. Le nombre total final de répondants s'élève à 1 514.

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

	Nombre de répondants total	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Utilisateurs de Québec 511	1014	205	374	435
Non-utilisateurs de Québec 511	500	72	222	206

## QUESTIONNAIRE

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

La durée moyenne est estimée à 6 minutes et la médiane à 5,8 minutes.

## COLLECTE

### Période de collecte

Sur quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 22 février au 19 mars 2022.

### Mode de collecte

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

Invitations par courriel gérées par SOM.

Collecte Web sur les serveurs de SOM.

### Résultats administratifs

Les résultats administratifs détaillés de la collecte sont présentés à la page suivante. Le taux de réponse est de 51,1 %.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB</b>		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	10 346	Désabonnement	17
Nombre d'entrevues visées	MAX	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
<b>INVITATIONS ENVOYÉES</b>		<b>UNITÉ JOINTE TOTALE (C)</b>	5 379
Invitations envoyées (A)	10 257	<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Adresse de courriel sur la liste noire	62	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'usager dépassé	3
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	1 514	Autres messages de retour non reconnus	3
Hors de la population visée	2 819	Unité non jointe totale (D)	6
Accès lorsqu'un quota est atteint	878	<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	
Unité jointe répondante totale (B)	5 211	Courriel invalide (usager@)	50
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	7	Unité inexistante totale (E)	50
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>		<b>TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))</b>	<b>52,7 %</b>
Abandon durant le questionnaire	144	<b>TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)</b>	<b>96,9 %</b>
Courriel automatique (absence du répondant)	0	<b>TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))</b>	<b>51,1 %</b>

**PONDÉRATION** La pondération a été effectuée en deux temps.

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

- La distribution des titulaires de permis de conduire selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec);
- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres)
- Les régions administratives Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec sont regroupées.

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

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

- La distribution des titulaires de permis de conduire selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec);
- La distribution d'âge pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511);
- La distribution des régions administratives (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511);
- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres)
- Les régions administratives Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec sont regroupées.

**Distributions utilisées** : les données de population des titulaires de permis de conduire par région administrative proviennent de la SAAQ (2020) et les données de la population proviennent du recensement de Statistique Canada de 2016.

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

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

**LIMITE DE L'ÉTUDE** Bien que l'échantillon de ce sondage ait été tiré du panel probabiliste pour lequel il est possible de calculer une marge d'erreur d'échantillonnage, cet échantillon ne couvre pas totalement la population à l'étude, car il ne contient que des utilisateurs d'Internet. Or, les non-utilisateurs n'utilisent certainement pas les plateformes numériques de Québec 511. Il en résulte que ce sondage en ligne peut occasionner des surestimations ou des sous-estimations de certains résultats concernant la notoriété ou l'utilisation de Québec 511 selon qu'il s'agit de services numériques ou téléphoniques. Les distorsions ne sauraient toutefois être très élevées puisque plus de 90 % de la population adulte du Québec est branchée ou a accès à Internet.



## MARGES D'ERREUR

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

L'effet de plan apparaît lorsque les répondants ne sont pas répartis proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants. Par exemple, au tableau ci-dessous, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 720 ( $1\ 514 \div 2,104$ ).

Le tableau ci-dessous affiche les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

### MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble	Utilisateurs de Québec 511	Non-utilisateurs de Québec 511
NOMBRE D'ENTREVUES	1514	1014	500
EFFET DE PLAN	2,104	1,797	1,230
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,7 %	0,8 %	1,0 %
95 % ou 5 %	1,6 %	1,8 %	2,1 %
90 % ou 10 %	2,2 %	2,5 %	2,9 %
80 % ou 20 %	2,9 %	3,3 %	3,9 %
70 % ou 30 %	3,3 %	3,8 %	4,5 %
60 % ou 40 %	3,6 %	4,0 %	4,8 %
<b>50 % (MARGE MAXIMALE)</b>	<b>3,7 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>4,9 %</b>