



MONTRÉAL

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

QUÉBEC

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

BESOINS, ATTENTES ET SATISFACTION DE L'INDUSTRIE DU CAMIONNAGE À L'ÉGARD DU SERVICE QUÉBEC 511 INFO TRANSPORTS

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

RAPPORT FINAL
PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

NOVEMBRE 2013

RÉF.: R13315v2p2MTQ(Camionneurs 511).pptx

03	/CONTEXTE, OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/FAITS SAILLANTS
06	/PROFIL DES RÉPONDANTS
08	/RÉSULTATS DÉTAILLÉS
09	/L'INFORMATION ROUTIÈRE ET LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS
16	/L'INFORMATION ROUTIÈRE EN COURS DE DÉPLACEMENT
21	/QUÉBEC 511
29	/RÉGLEMENTATION ROUTIÈRE
34	/CONCLUSIONS

ANNEXES

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

CONTEXTE Le ministère des Transports du Québec (MTQ) désire obtenir un portrait clair des besoins, des attentes et de la satisfaction de l'industrie du camionnage à l'égard du service Québec 511, particulièrement concernant les informations sur le réseau routier provincial et municipal permettant aux camionneurs de planifier leurs déplacements ou de prendre des décisions en cours de route. Il désire également connaître les habitudes et préférences en matière de prise d'information sur la réglementation des véhicules lourds.

OBJECTIFS La présente étude vise à dresser un portrait global de la recherche et de l'utilisation de l'information routière par les propriétaires et opérateurs de véhicules lourds du Québec. Elle veut aussi établir l'incidence de l'utilisation des services d'informations routières de Québec 511 par ces mêmes opérateurs et évaluer leur satisfaction à l'égard des différentes plates-formes de diffusion.

Avant ce sondage, trois groupes de discussions et quatre entrevues individuelles ont été réalisés dans le cadre de ce projet. Un rapport distinct de ce premier volet est disponible. Dans l'analyse des résultats, des observations issues de ces groupes de discussion et entrevues sont utilisées afin d'ajouter à l'interprétation.

POPULATION CIBLE Les propriétaires et opérateurs de véhicules lourds du Québec, excluant les transporteurs de personnes.

ÉCHANTILLONNAGE 1005 répondants tirés du Registre des propriétaires et opérateurs de véhicules lourds du Québec.

COLLECTE Entrevues téléphoniques réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013.
Taux de réponse : 40 %.

PONDÉRATION Pondération pour s'assurer d'une bonne représentativité des répondants en fonction de la région administrative et de la taille de la flotte de camion.

MARGE D'ERREUR La marge d'erreur d'échantillonnage maximale pour les résultats d'ensemble est de 4,7 % au niveau de confiance de 95 %.



FAITS SAILLANTS

UNE NOTORIÉTÉ ÉLEVÉE DE QUÉBEC 511 PARMIS LES CAMIONNEURS

- 72 % des répondants connaissent le service d'information routière du Québec 511.

PLUS DU TIERS DES PROPRIÉTAIRES ET OPÉRATEURS DE VÉHICULES LOURDS ONT DÉJÀ UTILISÉ LES SERVICES DE QUÉBEC 511

- C'est effectivement 36 % des répondants qui ont utilisé les services de Québec 511.
- Le service Web est le plus populaire (27 %) suivi de la ligne téléphonique (19 %) et des applications mobiles (10 %).
- Les répondants ont recours aux services de Québec 511 pour obtenir de l'information sur les contraintes qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans leurs déplacements et plus particulièrement sur l'état de la circulation (35 %), les entraves liées à des chantiers routiers (32 %) ou les conditions hivernales (25 %).
- Les utilisateurs des services sont nombreux à prévoir qu'ils les réutiliseront, que ce soit le site Web (84 %), les applications mobiles (84 %) ou la ligne téléphonique (71 %).

DES INFORMATIONS UTILES POUR LA PLANIFICATION ET LORS DES DÉPLACEMENTS

- Une forte majorité des informations proposées par Québec 511 sont jugées utiles par les camionneurs. En fait, à l'exception de l'emplacement des haltes routières (39 %) et de l'horaire des traversiers (27 %), toutes les informations sont jugées utiles pour la planification des déplacements par plus de la moitié des répondants.
- Les deux tiers des camionneurs (67 %) estiment que l'information sur les routes interdites aux camions dans les municipalités serait utile, un score parmi les plus élevés.

LA PRINCIPALE CONCURRENCE VIENT DE GOOGLE MAPS

- Le site Web Google Maps est la source consultée par la plus grande proportion de répondants (32 %) afin de planifier des déplacements. Ce site répond à l'un des besoins les plus mentionnés pour planifier, soit établir un itinéraire (39 %).

UN OPÉRATEUR SUR CINQ (17 %) A DÉJÀ FAIT APPEL À UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS

- Neuf personnes sur dix qui ont eu recours aux préposés se disent globalement satisfaites du service (94 %) ou de l'information reçue (90 %).
- Cependant, 45 % des utilisateurs de ce service estiment qu'il est difficile d'avoir accès à un préposé et 40 % ne pensent qu'il est peu ou pas du tout probable qu'ils le réutilisent.

DE L'INTÉRÊT POUR L'INFORMATION SUR LA RÉGLEMENTATION

- La moitié des répondants (51 %) disent qu'ils cherchent souvent ou à l'occasion de l'information sur la réglementation concernant les véhicules lourds.
- En matière de réglementation, Internet représente une source d'information pour 64 % des opérateurs. La documentation papier (49 %) et le téléphone (39 %) sont encore des sources importantes.
- Près des trois quarts des répondants (73 %) aimeraient que le ministère des Transports du Québec leur fasse parvenir ses prochains documents d'information destinés aux utilisateurs de véhicules lourds.
- Les moyens de transmission les plus populaires sont la poste (68 %), suivies par un courriel avec le document en pièce jointe (58 %) et le courriel avec un lien vers le site du MTQ (34 % des répondants). L'envoi par l'intermédiaire de l'Association du camionnage du Québec est retenu par 14 % des répondants.



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

RÉGION ADMINISTRATIVE (n : 1 005)	%
Capitale-Nationale	6
Montréal	15
Outaouais	4
Laval	3
Montérégie	19
Autre région	53
NOMBRE DE CAMIONS DANS L'ENTREPRISE (n : 1 005)	%
1 camion	51
2 à 9 camions	42
10 camions et plus	7
ÂGE (n : 1 004)	%
18 à 24 ans	2
25 à 34 ans	14
35 à 44 ans	22
45 à 54 ans	35
55 ans et plus	27

Fonction du répondant	%
Conducteurs (n : 1 005)	
Oui	69
Non	31
Répartiteurs (n : 1 005)	
Oui	91
Non	9
Déplacement des camions (n : 1 004)	%
Régional uniquement	71
Longue distance	29
Sexe (n : 1 005)	%
Homme	86
Femme	14

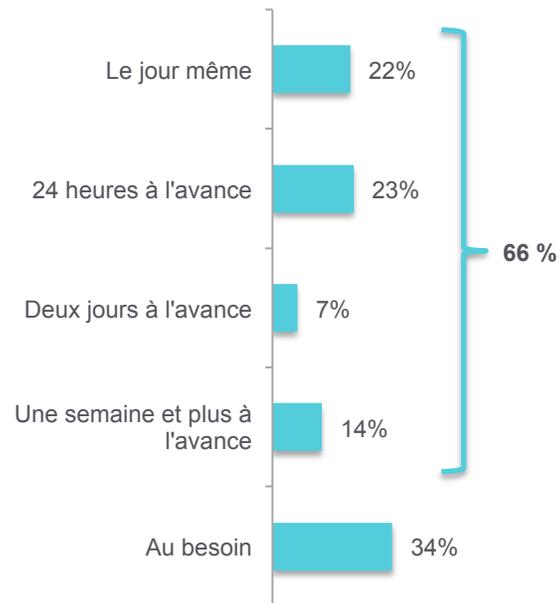


RÉSULTATS DÉTAILLÉS

INCIDENCE DE LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS

QPL1. « COMBIEN DE TEMPS À L'AVANCE PLANIFIEZ-VOUS LES DÉPLACEMENTS DE VOTRE (VOS) CAMION(S)? EST-CE...? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1003)



LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS EST BIEN PRÉSENTE DANS L'INDUSTRIE

Tous les opérateurs affirment qu'ils planifient les déplacements de leurs camions à un moment ou un autre. En fait, les deux tiers des opérateurs de véhicules lourds (66 %) rapportent qu'ils planifient sur une base régulière, variant entre le jour même et une semaine ou plus à l'avance, les déplacements de leurs véhicules. Pour les autres (34 %), la planification n'est pas systématique et se fait au besoin.

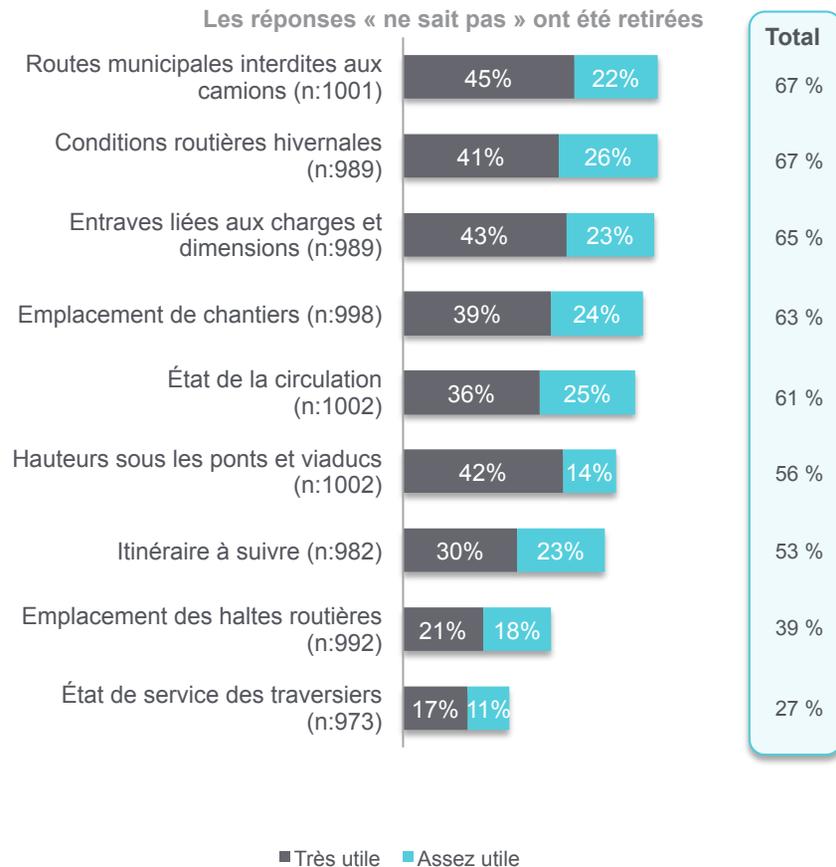
- Les opérateurs de transport sur longue distance planifient davantage une semaine et plus à l'avance (19 %) alors que les camionneurs régionaux planifient davantage le jour même (25 %).

INFORMATIONS ROUTIÈRES UTILES POUR LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS

QPL2A - QPL2I. « À QUEL POINT DIRIEZ-VOUS QUE LES INFORMATIONS ROUTIÈRES SUIVANTES POURRAIENT VOUS ÊTRE TRÈS UTILES, ASSEZ UTILES, PEU OU PAS DU TOUT UTILES POUR PLANIFIER LES DÉPLACEMENTS DE VOS CAMIONS? »

(Base : ensemble des répondants)

Les réponses « ne sait pas » ont été retirées



LA PRIORITÉ AUX CONTRAINTES

Les informations routières qui sont perçues comme les plus utiles sont liées aux situations qui peuvent entraîner des contraintes.

En effet, le sondage montre que plus de six opérateurs sur dix trouvent très ou assez utiles les informations suivantes :

- les conditions routières hivernales (67 %);
- les routes municipales interdites aux camions (67 %);
- les entraves liées aux charges et dimensions (65 %);
- l'emplacement des chantiers (63 %);
- l'état de la circulation (61 %).

Ce lien entre l'utilité de l'information et les situations susceptibles d'occasionner des ralentissements ou des arrêts apparaît encore plus fortement si on considère uniquement les proportions de réponses « très utiles ». L'ordre des informations change alors légèrement et on peut ajouter la hauteur sous les ponts et viaducs comme une information particulièrement utile avec 42 % des répondants qui la jugent très utile.

- Généralement, l'utilité perçue des différentes informations routières est plus élevée chez les transporteurs longue distance.

Il est intéressant de noter que dans les groupes de discussion, l'information la plus mentionnée a été l'itinéraire. Quelques participants se montraient plus ouverts aux autres informations, notamment les spécialistes de transports hors-norme pour lesquels plusieurs informations routières sont essentielles.

Notons enfin que l'identification des routes interdites aux camions, information qui n'est pas disponible actuellement parce qu'elle relève de la gestion municipale, a été fortement souhaitée dans les groupes de discussion.

INFORMATIONS ROUTIÈRES UTILES POUR LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS (SUITE)

CERTAINS SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS TROUVENT PLUS QUE LES AUTRES QUE LES INFORMATIONS ROUTIÈRES SONT UTILES POUR LA PLANIFICATION

- Les transporteurs sur longue distance (70 %) et les utilisateurs des services de Québec 511 (68 %) pour l'itinéraire à suivre;
- les anglophones (80 %), les transporteurs sur longue distance (78 %) et les utilisateurs des services de Québec 511 (73 %) pour l'emplacement des chantiers routiers;
- les anglophones (82 %), les transporteurs sur longue distance (73 %), les utilisateurs des services de Québec 511 (69 %) et les hommes (64 %) pour l'état de la circulation;
- les anglophones (84 %), les utilisateurs des services de Québec 511 (82 %) et les transporteurs sur longue distance (79 %) pour les conditions routières en hiver;
- les anglophones (76 %) et les transporteurs sur longue distance (67 %) pour les hauteurs sous les ponts et les viaducs;
- les transporteurs sur longue distance (73 %) et les opérateurs d'une flotte de deux camions ou plus (71 %) pour les entraves liées aux charges et dimensions;
- les anglophones (64 %), les transporteurs sur longue distance (51 %), les individus de 55 ans et plus (49 %), les répondants de la région de Montréal (48 %), les conducteurs (45 %) et les hommes (28 %) pour l'emplacement des haltes routières;
- les anglophones (50 %), les répondants de la région de l'Outaouais (36 %), les transporteurs sur longue distance (36 %) et les conducteurs d'un camion (31 %) pour l'état de service de traversier;
- les répondants de la région de Montréal (77 %) et les utilisateurs des services de Québec 511 (76 %) pour l'identification des routes municipales interdites aux camions.

AUTRES INFORMATIONS ROUTIÈRES SOUHAITÉES

QPL3G. « Y A-T-IL D'AUTRES INFORMATIONS ROUTIÈRES QUI POURRAIENT VOUS ÊTRE UTILES POUR PLANIFIER LE DÉPLACEMENT DE VOS CAMIONS? »

(Base : ensemble des répondants)

Les nombres sont trop petits pour être présentés sous forme de pourcentage.

	n
L'emplacement des contrôles routiers	8
L'information routière diffusée à la radio	6
L'horaire des chantiers routiers	6
Les indications pour changements de voies, détours, etc.	5
L'emplacement de certains points de service	5
Les contrôles routiers	5
L'horaire de points de service (balance, halte)	4
Les accidents qui bloquent les routes	4
Les lieux de pesage des camions	3
L'information destinée aux camionneurs	3
Les informations municipales	2
L'information bilingue (anglais et français)	1
Les routes et autoroutes fermées	1
La porte d'entrée des douanes	1
Les conditions routières à l'année	1
Les conditions météorologiques	1

953 répondants ont dit **qu'aucune autre information** ne pourrait leur être utile

PEU DE SUGGESTIONS POUR DES INFORMATIONS ADDITIONNELLES

Un nombre très restreint de répondants a ajouté à la liste des informations utiles pour la planification des déplacements. Plusieurs suggestions sont couvertes par les informations déjà disponibles. On remarque cependant une suggestion qui a aussi été apportée dans les groupes de discussion, soit de l'information entourant le contrôle routier, que ce soit l'emplacement et l'horaire des contrôles routiers de même que des points de pesée.

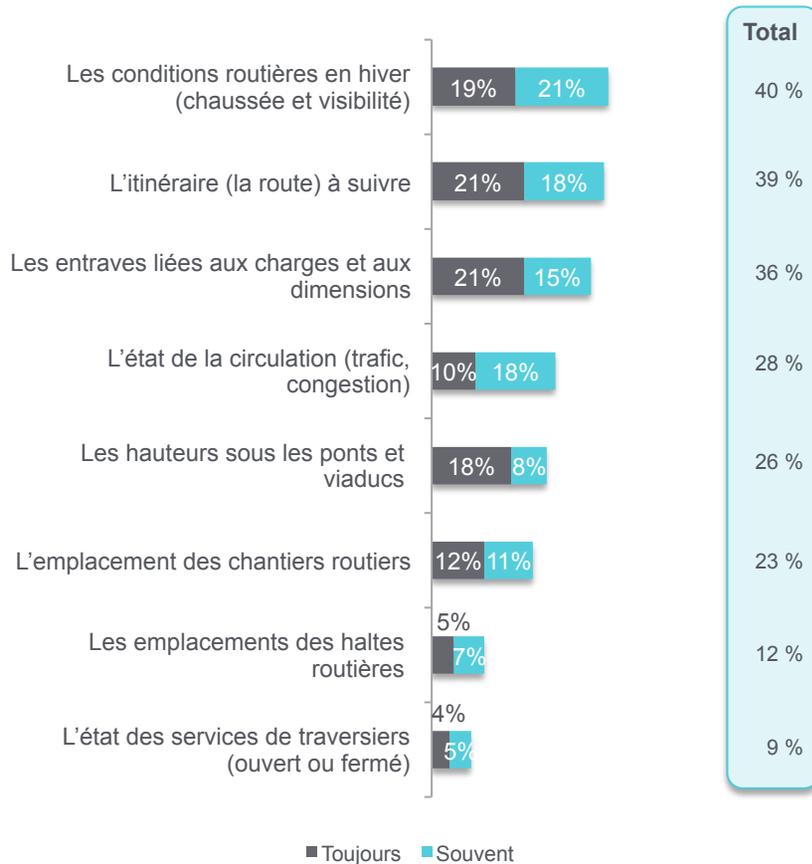
Ces suggestions sont, jusqu'à un certain point, contradictoires avec l'activité même de contrôle et d'inspection.

Il est à noter que l'identification des routes municipales interdites aux camions, qui se situe parmi les informations les plus utiles selon les répondants, a été apportée par les groupes de discussions.

INFORMATIONS ROUTIÈRES RECHERCHÉES POUR PLANIFIER LES DÉPLACEMENTS

QPL4A À QPL4H. « POUR PLANIFIER LES DÉPLACEMENTS DE VOS CAMIONS, EST-CE QUE VOUS RECHERCHER TOUJOURS, SOUVENT, À L'OCCASION OU JAMAIS LES INFORMATIONS ROUTIÈRES SUIVANTES? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1005)



LES OPÉRATEURS CHERCHENT EN FONCTION DU CONTEXTE DE LEUR PROCHAIN DÉPLACEMENT

Les camionneurs sont plus systématiques dans leur recherche en ce qui concerne les conditions routières en hiver (40 %), l'itinéraire à suivre (39 %) et les entraves liées aux charges et dimensions (36 %).

Ces résultats rappellent que les camionneurs font une planification à court terme de leurs déplacements et ils se préoccupent d'abord des conditions hivernales et de leur itinéraire. Ils doivent aussi porter une attention particulière, pendant la période de dégel, aux entraves liées aux charges (36 %).

Dans les groupes de discussion, les participants ont fréquemment mentionné qu'ils s'intéressent à l'état de la circulation, mais que c'est une information difficile à intégrer dans la planification parce qu'elle est trop changeante. Dans le sondage, il y a tout de même 29 % des répondants qui recherchent toujours (11 %) ou souvent (18 %) cette information.

Des informations sur les hauteurs des ponts et viaducs (25 %), de même que sur l'emplacement des chantiers (24 %) sont aussi recherchées fréquemment par un camionneur sur quatre. Le besoin de rafraîchissement de ses informations étant moindre, la recherche systématique sur ces sujets s'avère moins nécessaire.

Enfin, l'information sur les emplacements des haltes routières, souvent bien connues par les camionneurs, de même que sur l'état des services de traversier, font l'objet de recherche fréquente par respectivement 13 % et 9 % des camionneurs.

INFORMATIONS ROUTIÈRES RECHERCHÉES POUR PLANIFIER LES DÉPLACEMENTS (SUITE)

DES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS SE DISTINGUENT

On observe des fréquences plus élevées de répondants qui recherchent des informations sur :

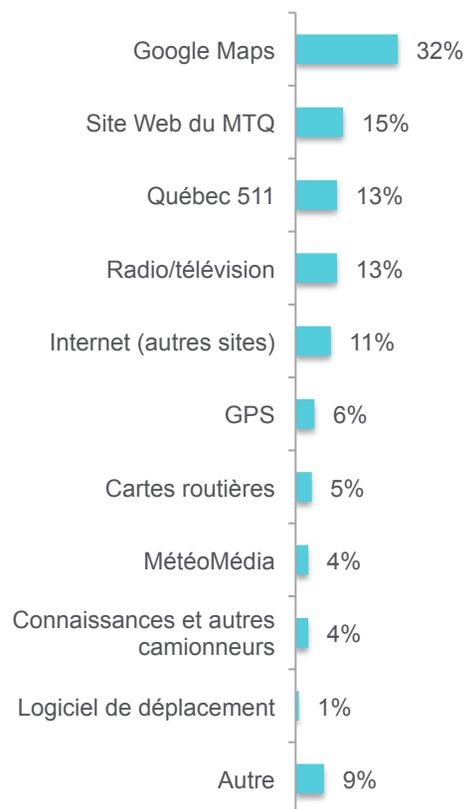
- les itinéraires, soit les utilisateurs des services de Québec 511 (52 %) et les transporteurs sur longue distance (53 %);
- l'emplacement des chantiers routiers, soit les utilisateurs des services de Québec 511 (30 %);
- l'état de la circulation, soit les résidents de la région de Montréal (40 %), les transporteurs sur longue distance (38 %), les utilisateurs des services de Québec 511 (35 %) et les personnes qui conduisent leur camion (32 %);
- les conditions routières en hiver, soit les transporteurs sur longue distance (54 %) et les utilisateurs de Québec 511 (49 %);
- les hauteurs sous les ponts et les viaducs, soit les anglophones (43 %), les transporteurs sur longue distance (38 %) et les utilisateurs de Québec 511 (32 %);
- les haltes routières, soit les transporteurs sur longue distance (17 %) et les personnes qui conduisent leur camion (14 %);
- les services de traversier, soit les anglophones (23 %).

SOURCES D'INFORMATIONS ROUTIÈRES POUR LA PLANIFICATION

QPL5GC. « OÙ CHERCHEZ-VOUS DE L'INFORMATION ROUTIÈRE POUR PLANIFIER LES DÉPLACEMENTS DE VOTRE (VOS) CAMION(S)? »

(Base : répondants qui cherchent de l'information routière; n : 816)

(3 mentions possibles)



INTERNET EST LE PRINCIPAL CANAL DE DIFFUSION

Le site Google Maps est utilisé par près du tiers des camionneurs (32 %) qui cherchent de l'information routière pour planifier leurs déplacements. Ce résultat est évidemment relié à la recherche d'itinéraire. Cette source a été la plus mentionnée par les participants aux groupes de discussion. On apprécie sa flexibilité, son temps de réponse et certaines fonctions comme « street view » et l'état de la circulation.

Les deuxième et troisième sources les plus fréquemment identifiées par les répondants sont les sites Web du MTQ (15 %) et Québec 511 (13 %).

Les autres sources sont plus génériques et correspondent à des canaux de diffusion et non des sources spécifiques mis à part MétéoMédia (4 %).

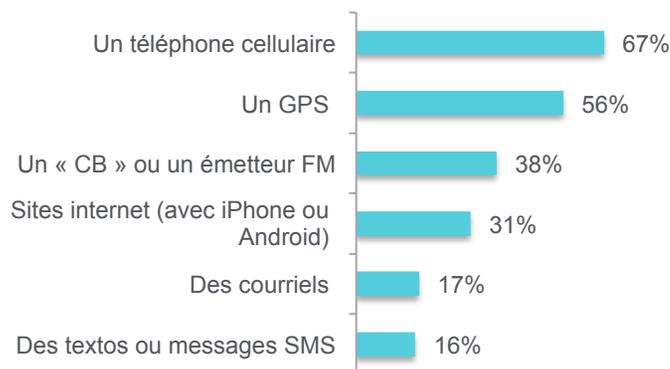
Selon les profils, on peut identifier des proportions d'utilisateurs différents :

- Google Maps est plus mentionné par les jeunes de 18 à 34 ans (49 %);
- le site Web du MTQ est davantage mentionné par les répondants de la région de la Capitale-Nationale (22 %), par les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus (31 %), par les transporteurs sur longue distance (25 %);
- Québec 511 est plus mentionné par les transporteurs sur longue distance (22 %);
- la radio/télévision est davantage mentionnée par les anglophones (42 %), les répondants des régions de Montréal (25 %) et de Laval (25 %), les répondants qui conduisent un camion (15 %).

MOYENS DE COMMUNICATION EN COURS DE DÉPLACEMENT

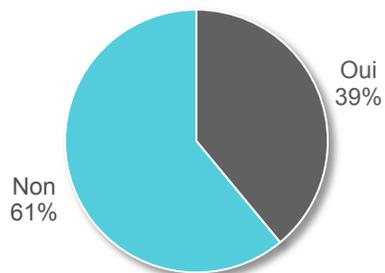
QMC1A À QMC1F. « POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER DURANT VOS DÉPLACEMENTS, UTILISEZ-VOUS...? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



QMC1CDE. « UTILISE LES TEXTOS, COURRIELS OU SITES INTERNET »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



LES MOYENS DE COMMUNICATION SE MULTIPLIENT

La téléphonie cellulaire est le moyen le plus utilisé par les opérateurs de véhicules lourds pour communiquer pendant leurs déplacements (67 %). On note aussi la présence des textos (16 %) qui sont reliés au téléphone.

Les GPS sont utilisés par près de six opérateurs sur dix (56 %). Dans certaines grandes entreprises de transport, cette technologie permet de localiser les véhicules et éventuellement de leur réassigner un itinéraire (groupes de discussion). Le CB et les émetteurs FM ont encore leur place, mais sont davantage utilisés pour de la communication entre conducteurs et trop souvent, selon les participants aux groupes de discussion, pour des conversations sociales.

Enfin, la recherche sur des sites Internet à l'aide d'un téléphone intelligent (iPhone ou Android) (31 %) et les courriels (17 %) représentent aussi des moyens de communication passablement répandus.

L'INFORMATION ÉCRITE EN COURS DE DÉPLACEMENT EST UNE RÉALITÉ

En considérant les sites Internet, les courriels et les textos, on cumule près de quatre opérateurs sur dix (39 %) qui utilisent ou produisent de l'information écrite pendant les déplacements des véhicules.

MOYENS DE COMMUNICATION EN COURS DE DÉPLACEMENT (SUITE)

DES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS SE DISTINGUENT

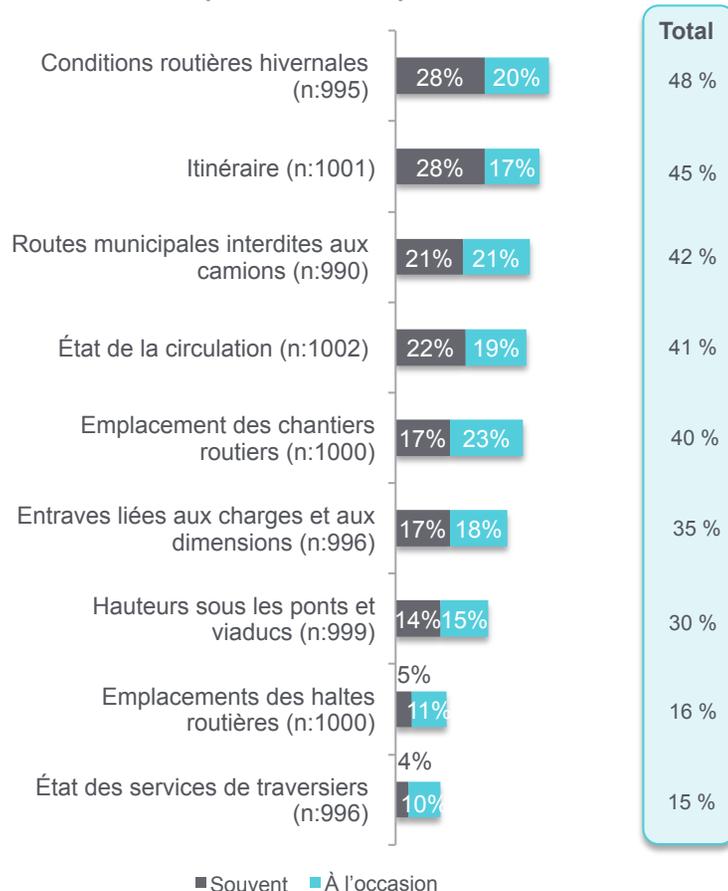
- L'utilisation du téléphone cellulaire est plus répandue parmi les opérateurs d'une flotte de 2 camions ou plus (75 %), parmi les utilisateurs des services de Québec 511 (75 %) de même que pour les transporteurs sur longue distance (75 %).
- L'utilisation du CB se trouve davantage chez les transporteurs sur longue distance (48 %), chez les utilisateurs des services de Québec 511 (48 %), dans les autres régions administratives (43 %) de même que parmi les opérateurs d'une flotte de 2 à 9 camions ou plus (46 %) ou de 10 camions et plus (61 %).
- Le texto est un moyen de communication plus fréquent chez les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus (31 %) et chez les transporteurs sur longue distance (21 %), chez les anglophones (31 %) et chez les jeunes de 18 à 34 ans (28 %).
- Le courriel se retrouve plus fréquemment parmi les transporteurs sur longue distance (25 %), les opérateurs d'une flotte de 2 camions ou plus (22 %) et les utilisateurs des services de Québec 511 (22 %).
- La consultation de sites Internet à l'aide d'un téléphone intelligent est une pratique plus fréquente parmi les anglophones (48 %), les répondants de la région de Montréal (47 %), les transporteurs sur longue distance (46 %), les utilisateurs des services de Québec 511 (39 %), les opérateurs d'une flotte de 2 à 9 camions (37 %), les conducteurs d'un camion (34 %).
- Les GPS se retrouvent dans une plus forte proportion chez les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus (78 %) et chez les transporteurs sur longue distance (70 %).

INFORMATIONS ROUTIÈRES RECHERCHÉES PENDANT LES DÉPLACEMENTS

QDP1A à QDP1I. « DURANT LES DÉPLACEMENTS DES CAMIONS, VOUS ARRIVE-T-IL DE CHERCHER LES INFORMATIONS ROUTIÈRES SUIVANTES? »

(Base : ensemble des répondants)

Les réponses « ne sait pas » ont été retirées



DE L'INFORMATION VISANT À GÉRER LES CONTRAINTES

Les principales informations recherchées par les opérateurs alors qu'ils se déplacent s'apparentent à l'information utilisée pour planifier et ont trait à la fluidité de la circulation. On retrouve les conditions routières hivernales (48 %), les itinéraires (45 %), les routes municipales interdites aux camions (42 %), l'état de la circulation (41 %) et l'emplacement des chantiers routiers (40 %). Moins de camionneurs recherchent de l'information sur l'emplacement des haltes routières (16 %) et l'état des traversiers (14 %) pendant leurs déplacements. Les camionneurs qui utilisent ces services sont souvent au fait de cette information selon les participants aux groupes de discussion. Certains profils de répondants sont plus à l'affût des informations routières sur :

- les conditions routières hivernales : les opérateurs de flotte de 2 à 9 camions (54 %) et de 10 camions ou plus (68 %), les transporteurs sur longue distance (63 %) et les utilisateurs de Québec 511 (60 %);
- les itinéraires : les opérateurs de flotte de 10 camions ou plus (61 %), les répondants âgés de 18 à 34 ans (59 %), les transporteurs sur longue distance (58 %) et les utilisateurs de Québec 511 (58 %);
- l'état de la circulation : les répondants des régions de Laval (60 %), de Montréal (51 %) et de la Capitale-Nationale (50 %), de même que par les opérateurs de flotte de 10 camions ou plus (60 %), par les transporteurs sur longue distance (55 %) et par les utilisateurs de Québec 511 (53 %);
- l'état des services de traversiers est plus souvent recherché par les transporteurs sur longue distance (23 %).

INFORMATIONS ROUTIÈRES RECHERCHÉES PENDANT LES DÉPLACEMENTS (SUITE)

QP9G. « Y A-T-IL D'AUTRES INFORMATIONS ROUTIÈRES QUI POURRAIENT VOUS ÊTRE UTILES POUR PLANIFIER LE DÉPLACEMENT DE VOS CAMIONS? »

(Base : ensemble des répondants)

Les nombres sont trop petits pour être présentés sous forme de pourcentage.

	n
L'emplacement des contrôleurs routiers	7
Les accidents qui bloquent les routes	7
Les lieux de pesage des camions	3
Les informations municipales (rues, emplacements)	3
L'emplacement de certains points de services, leur distance (essence, garage)	3
Les indications pour changements de voie, détours à effectuer, obstacles, etc.	3
Les routes et autoroutes fermées	2
La porte d'entrée des douanes	1
L'horaire de certains points de service (balance, halte)	1
L'information routière diffusée à la radio	1

TITRE

Un nombre restreint de répondants a ajouté à la liste des informations utiles durant les déplacements. Comme pour la planification, l'emplacement des contrôleurs et des lieux de pesage sont suggérés. L'information sur les réseaux municipaux est aussi présente.

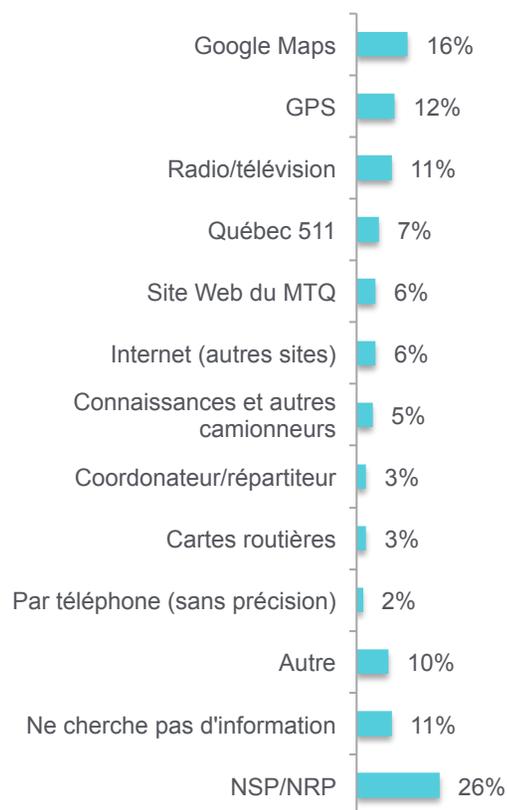
Les autres suggestions trouvent généralement des réponses dans les informations déjà diffusées.

SOURCES D'INFORMATIONS ROUTIÈRES DURANT LES DÉPLACEMENTS

QDP10GC. « OÙ CHERCHEZ-VOUS DE L'INFORMATION ROUTIÈRE DURANT LES DÉPLACEMENTS DE VOS CAMIONS? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1005)

(3 mentions possibles)



UNE IMPORTANTE DIVERSITÉ DANS LES SOURCES

En cours de déplacement, le site Google Maps est la source d'informations routières la plus fréquemment mentionnée (16 %). Google Maps permet d'établir des itinéraires, mais donne aussi de l'information sur l'état de la circulation et permet de visionner l'environnement grâce à la fonction « street view ».

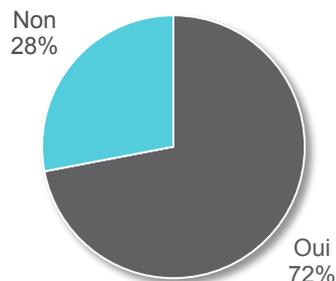
Les GPS prennent la deuxième position (12 %) avec les médias de masse (11 %). Les sources gouvernementales sont pour leur part mentionnées par respectivement 7 % (Québec 511) et 6 % (Site Web du MTQ) des répondants.

Il y a des différences significatives chez :

- les jeunes de 18 à 34 ans (28 %), les personnes qui ne conduisent pas de camion (24 %) et les opérateurs d'une flotte de 2 à 9 camions (21 %) qui utilisent davantage le site Google Maps;
- les anglophones (34 %), de même que les répondants des régions de Montréal (22 %) et de Laval (22 %) qui comptent davantage sur la télé/radio;
- les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus qui vont davantage sur le site Internet du MTQ (28 %);
- les transporteurs sur longue distance (15 %) de même que les jeunes de 18 à 34 ans (14 %) qui utilisent davantage les services de Québec 511.

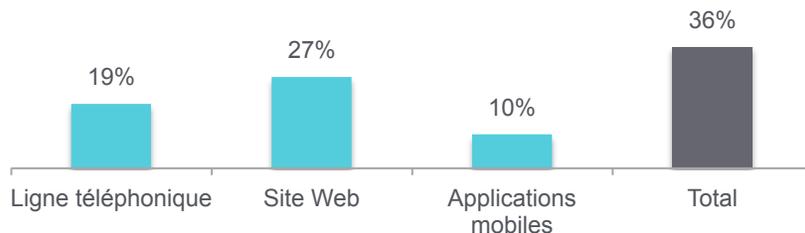
QS1. « CONNAISSEZ-VOUS QUÉBEC 511, LE SERVICE D'INFORMATION ROUTIÈRE OFFERT AU TÉLÉPHONE OU SUR INTERNET PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



QRV11. « AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LES SERVICES SUIVANTS DE QUÉBEC 511? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



UNE NOTORIÉTÉ ÉLEVÉE POUR QUÉBEC 511

Globalement, c'est 72 % des opérateurs de véhicules lourds qui affirment connaître Québec 511.

- La notoriété est plus élevée dans les régions de la Capitale-Nationale (80 %) et de Montréal (80 %) et moins élevée en Outaouais (63 %).
- Il en va de même auprès des transporteurs longue distance (81 %).

UNE PÉNÉTRATION DE 36 % DANS L'INDUSTRIE DU CAMIONNAGE

En combinant les trois plates-formes de diffusion, il y a 36 % des opérateurs de véhicules lourds qui ont déjà eu recours aux services de Québec 511. Le site Web a attiré le plus de clientèle (27 %) suivi de la ligne téléphonique ou réponse vocale interactive (RVI) (19 %) et des applications mobiles (10 %). L'utilisation des services de Québec 511 est particulièrement marquée dans les entreprises plus grandes et qui font du transport sur longue distance comme l'indiquent les résultats suivants :

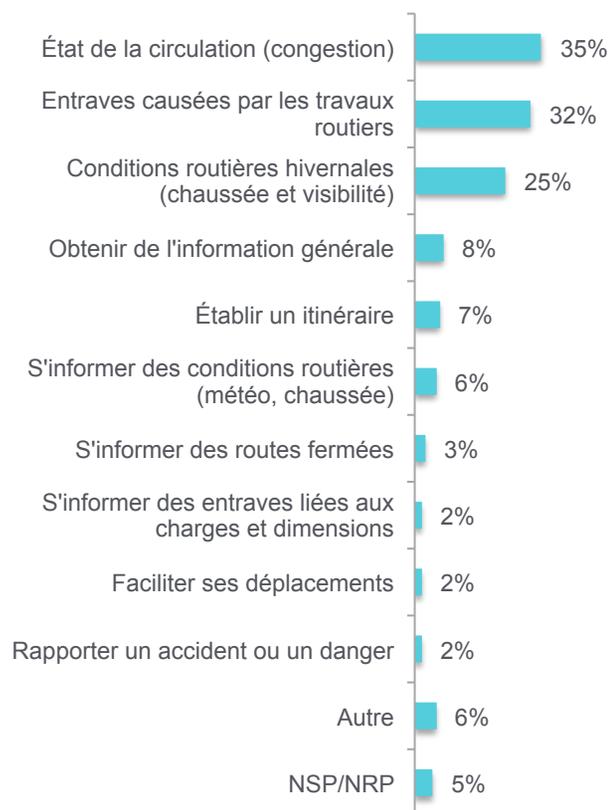
- les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus (61 %), les transporteurs sur longue distance (42 %) et les répondants qui ne conduisent pas eux-mêmes (36 %) ont davantage eu recours au site Web;
- les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus (45 %) et les transporteurs sur longue distance (31 %) ont davantage eu recours à la ligne téléphonique;
- les transporteurs sur longue distance (20 %) ont davantage eu recours aux applications mobiles.

RAISONS D'UTILISER LES SERVICES DE QUÉBEC 511

QS3GC. « RÈGLE GÉNÉRALE, POUR QUELLES RAISONS UTILISEZ-VOUS LES SERVICES DE QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs des services de Québec 511; n : 364)

(3 mentions possibles)



S'INFORMER SUR LES CONTRAINTES

La recherche d'information sur l'état de la circulation (35 %), les entraves causées par les travaux routiers (32 %) et les conditions routières hivernales (25 %) sont les trois principales raisons évoquées pour contacter Québec 511. L'établissement d'itinéraires est l'autre information routière spécifiquement identifiée (7 %).

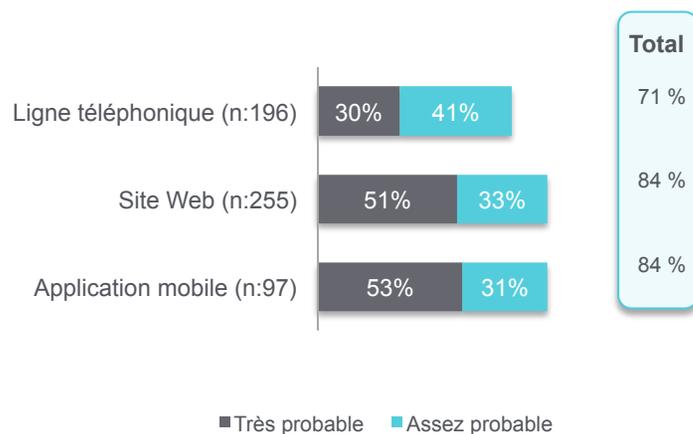
- Une proportion plus importante (49 %) des transporteurs sur longue distance ont eu recours aux services de Québec 511 pour connaître l'état de la circulation. Il en va de même pour les femmes (55 %) et les individus âgés de 18 à 34 ans (55 %).
- Les répondants de Laval (48 %) et de la Montérégie (49 %) l'ont davantage utilisé pour identifier les entraves causées par les travaux routiers.

Les autres mentions se rapportent aussi à de l'information routière, mais de façon plus générale. On peut noter que 2 % des répondants ont rapporté un accident ou un danger sur la route.

QUÉBEC 511 – PROBABILITÉ DE RÉUTILISER LES SERVICES

QRV12, QSW2 et QAM2. « À L'AVENIR, QUELLE EST LA PROBABILITÉ QUE VOUS UTILISIEZ À NOUVEAU LES SERVICES DE QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs de chacun des modes de diffusion des services de Québec 511)



UNE PROBABILITÉ DE RÉUTILISATION ÉLEVÉE

C'est 84 % des utilisateurs du site Web ou de l'application mobile qui estiment qu'il est très ou assez probable qu'ils réutilisent ce même service. Dans le cas de la ligne téléphonique, ou la réponse vocale interactive (RVI), la proportion est moindre (71 %), la différence avec les autres modes de diffusion se situant surtout au niveau du pourcentage de réponses « très probable » (30 %).

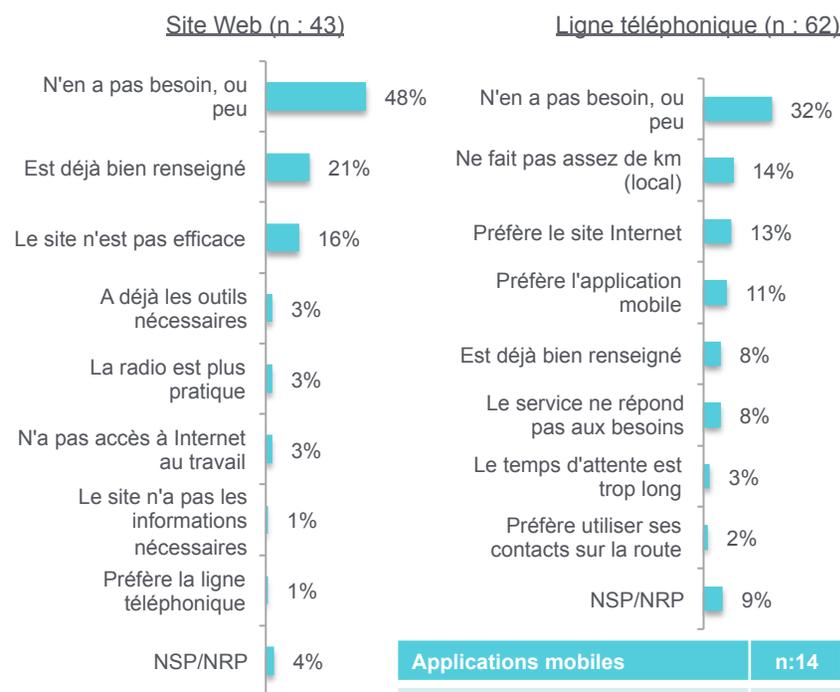
- Une plus forte proportion de transporteurs sur longue distance (92 %) affirment qu'ils réutiliseront probablement le site Web.

QUÉBEC 511 – RAISONS DE NE PAS RÉUTILISER LES SERVICES



QRVI3G, QSW3G et QAM3G. « POURQUOI NE PRÉVOYEZ VOUS PAS UTILISER LES SERVICES DE QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs des services de Québec 511 qui ne prévoient pas les réutiliser)



Applications mobiles	n:14
N'en a pas besoin	6
Ne fait pas assez de kilométrage	4
Difficulté d'accès	1
Données inexactes	1
N'a pas aimé	1
N'a pas d'appareil mobile	1

D'ABORD UNE QUESTION DE BESOINS PERÇUS

Les répondants qui ne pensent pas réutiliser le site Web de Québec 511 estiment qu'ils n'en sentent pas le besoin (48 %) ou qu'ils se sentent déjà bien renseignés (21 %).

On trouve un profil de réponse similaire pour la ligne téléphonique avec près du tiers des répondants qui ne sentent pas le besoin de la réutiliser (32 %), qu'ils ne font pas assez de déplacements pour y recourir à nouveau (14 %) ou qu'ils sont déjà bien renseignés (8 %).

QUELQUES INSATISFACTIONS ET LES ALTERNATIVES

Par rapport au site Internet, une proportion de 16 % de répondants jugent que le site n'est pas efficace ou qu'ils n'y trouvent pas les informations recherchées (1 %). Par ailleurs, des alternatives comme la radio (3 %) ou la ligne téléphonique (1 %) leur conviennent mieux.

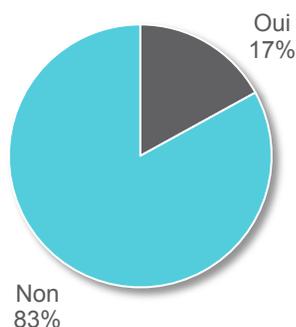
Pour la ligne téléphonique, respectivement 13 % et 11 % lui préfèrent le site Internet ou l'application mobile. Par ailleurs, 8 % estiment que le service ne répond pas à leurs besoins et 3 % que le temps d'attente est trop long.

Le nombre de répondants pour les applications mobiles est trop petit pour présenter des pourcentages et tirer des constats.

INCIDENCE DU RECOURS AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

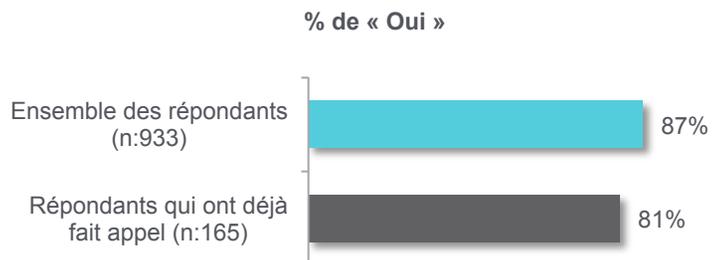
QPR1. « AVEZ-VOUS DÉJÀ FAIT APPEL À UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



QPR2. « EST-CE QUE L'HORAIRE DE TRAVAIL DES PRÉPOSÉS, DE 8 H À 17 H, RÉPOND À VOS BESOINS? »

(Base : ensemble des répondants, excluant les « ne sait pas »)



UN SERVICE UTILISÉ PAR 17 % DES RÉPONDANTS

C'est 17 % des répondants qui affirment avoir eu recours aux préposés aux renseignements généraux du Ministère.

- Les camionneurs de la région de l'Outaouais sont plus nombreux à avoir eu recours aux préposés (27 %).

UN HORAIRE DE TRAVAIL QUI EST UN PEU LIMITATIF

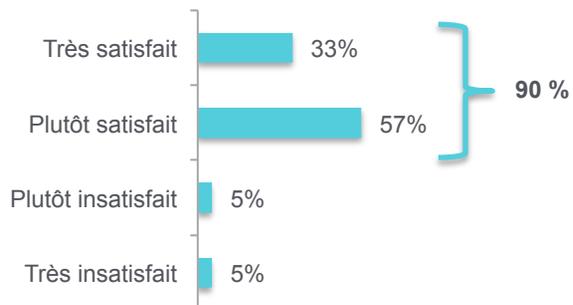
Globalement, 87 % estiment que l'horaire de travail des préposés répond à leurs besoins. Cette proportion diminue à 81 % pour les répondants qui ont déjà fait appel à un préposé.

- Les opérateurs d'une flotte de 10 camions ou plus (72 % de oui sur la base de tous les répondants) ainsi que les transporteurs sur longue distance (82 %) sont plus critiques à l'endroit de l'horaire des préposés.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE DES PRÉPOSÉS

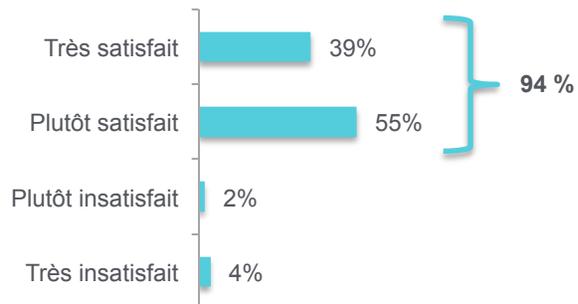
QPR4. « EN GÉNÉRAL, À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT DE L'INFORMATION QUE LES PRÉPOSÉS VOUS TRANSMETTENT? »

(Base : répondants qui ont déjà fait appel à un préposé aux renseignements; n : 164)



QPR5. « DE FAÇON GÉNÉRALE, À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT DU SERVICE OFFERT PAR LES PRÉPOSÉS DE QUÉBEC 511? »

(Base : répondants qui ont déjà fait appel à un préposé aux renseignements; n : 119)



UN NIVEAU DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉ

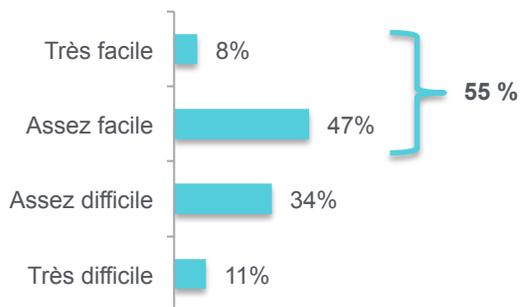
Que ce soit pour l'information qu'ils ont reçue (90 %) ou pour le service général (94 %), au moins neuf opérateurs sur dix sont satisfaits du service à l'égard des préposés aux renseignements généraux.

Aucun des sous-groupes analysés ne présente de différence sur ces points.

ACCESSIBILITÉ ET PROBABILITÉ DE REFAIRE APPEL AUX PRÉPOSÉS

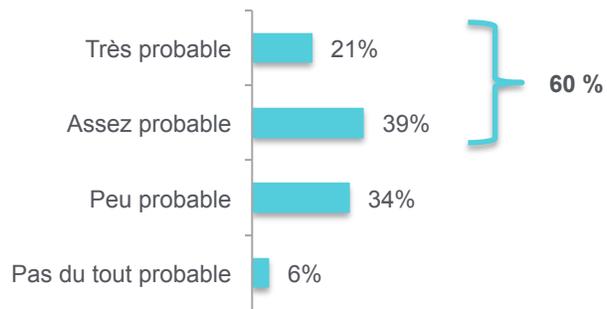
QPR3. « D'APRÈS VOTRE EXPÉRIENCE, À QUEL POINT EST-CE FACILE D'AVOIR ACCÈS À UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX? »

(Base : répondants qui ont déjà fait appel à un préposé aux renseignements; n : 157)



QPR6. « QUELLE EST LA PROBABILITÉ QUE VOUS FASSIEZ DE NOUVEAU APPEL AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS? »

(Base : répondants qui ont déjà fait appel à un préposé aux renseignements; n : 167)



UN ENJEU D'ACCESSIBILITÉ

On trouve 45 % des répondants qui ont fait appel à un préposé aux renseignements qui estiment que l'accès à ce service est difficile. En fait, plus d'un opérateur sur dix (11 %) dit qu'il est très difficile de rejoindre un préposé.

QUATRE PERSONNES SUR DIX N'ENVISAGENT PAS DE REFAIRE APPEL À UN PRÉPOSÉ

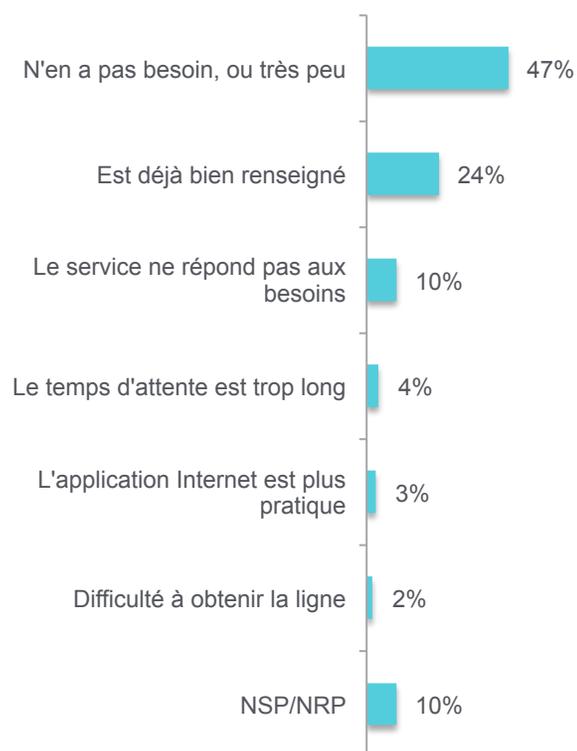
Un peu plus du tiers des répondants (34 %) qui ont déjà fait appel à un préposé estiment qu'il est peu probable qu'elle refasse appel à un préposé et 6 % que cela n'est pas du tout probable.

Aucun des sous-groupes analysés ne présente de différence sur ces points.

RAISONS DE NE PAS REFAIRE APPEL AUX PRÉPOSÉS

QPR7. « POURQUOI NE PRÉVOYEZ-VOUS PAS FAIRE APPEL AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS (OPTION 3 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX) DU MINISTÈRE? »

(Base : répondants qui ont déjà fait appel aux services d'un préposé aux renseignements et qui ne pensent pas réutiliser ce service; n : 68)



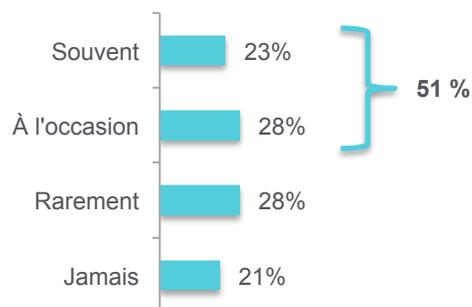
D'ABORD UNE PERCEPTION DU BESOIN

Une forte majorité des personnes qui ne pensent pas rappeler un préposé aux renseignements pensent simplement qu'elles n'en auront pas besoin (47 %) ou qu'elles sont déjà suffisamment renseignées (24 %).

On peut cependant noter que 10 % des répondants affirment que le service ne répond pas à leurs besoins, que le temps d'attente leur semble trop long (4 %) et qu'il est difficile d'obtenir la ligne (2 %). Sur le premier point, rappelons que les préposés ont le mandat d'aiguiller leurs clients vers les services automatisés quand c'est possible, notamment les sites Web ou la réponse vocale interactive.

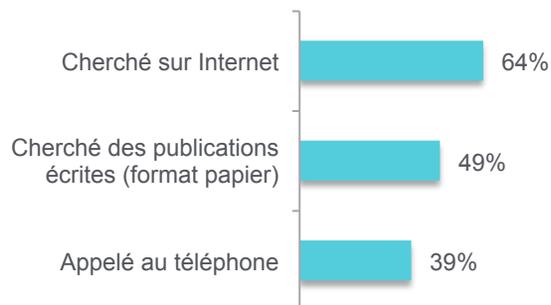
QREG1. « À QUELLE FRÉQUENCE CHERCHEZ-VOUS DE L'INFORMATION SUR LA RÉGLEMENTATION DES VÉHICULES LOURDS AU QUÉBEC? »

(Base : ensemble des répondants, excluant les « ne sait pas »; n : 998)



QREG2A, QREG2B et QREG2C. « POUR TROUVER DE L'INFORMATION SUR LA RÉGLEMENTATION PORTANT SUR LES VÉHICULES LOURDS, AVEZ-VOUS DÉJÀ...? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



UN INTÉRÊT CERTAIN POUR DE L'INFORMATION

Un peu plus de la moitié des répondants (51 %) cherchent souvent (23 %) ou à l'occasion (28 %) de l'information concernant la réglementation des véhicules lourds.

- Les entreprises qui disposent de 10 camions et plus sont une plus forte proportion à chercher souvent ou à l'occasion ce genre d'information (66 %). Par contre, plus de la moitié (56 %) de celles qui n'ont qu'un camion en recherche rarement ou jamais.
- Les utilisateurs de Québec 511 cherchent plus souvent de l'information sur la réglementation (64 % souvent ou à l'occasion) que les autres répondants (45 %).

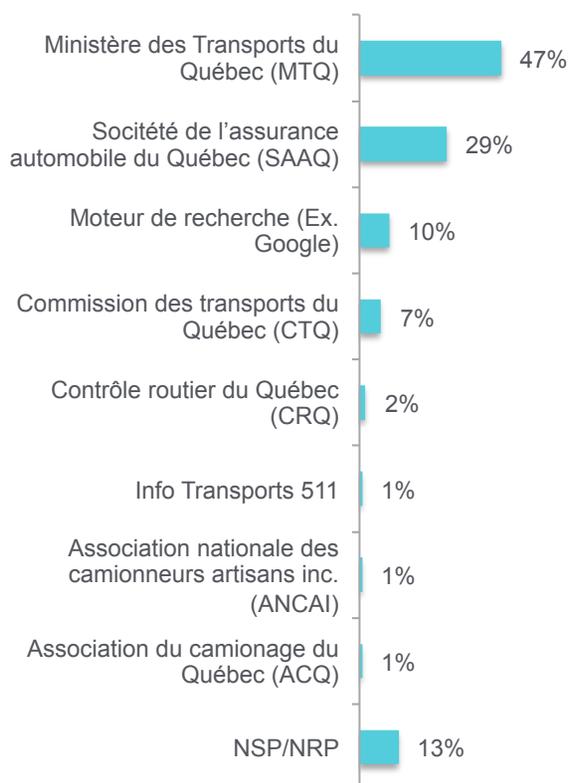
Signe des temps, la recherche d'information sur la réglementation se fait surtout sur Internet (64 %). Viennent ensuite la documentation écrite (49 %) et le téléphone (39 %).

- Le recours à l'Internet pour chercher de l'information liée à la réglementation est plus fréquent :
 - parmi les transporteurs de longue distance (80 %);
 - parmi les opérateurs de plus d'un véhicule (76 %);
 - parmi les personnes qui ne conduisent pas les camions (73 %);
 - parmi les plus jeunes (18 à 34 ans; 81 %) et les répondants de 35 à 44 ans (74 %).
- La recherche de documents en papier est davantage le fait des transporteurs longue distance (56 %).
- L'utilisation du téléphone est davantage présente :
 - en Outaouais (54 %);
 - parmi les propriétaires de plusieurs véhicules (47 %);
 - parmi les transporteurs longue distance (48 %).
- Les utilisateurs de Québec 511 ont davantage recours que les autres répondants aux trois modes de diffusion sondés, soit l'Internet (76 %), la documentation papier (59 %) ou le téléphone (51 %).

QREG3A1. « SUR QUELS SITES INTERNET CHERCHEZ-VOUS DE L'INFORMATION SUR LA RÉGLEMENTATION DES VÉHICULES LOURDS AU QUÉBEC? »

(Base : répondants qui ont cherché de l'information sur la réglementation sur Internet; n : 641)

(3 mentions possibles)



LES SITES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES SPÉCIALISÉS SONT LES PLUS MENTIONNÉS

Parmi ceux qui ont cherché de l'information sur la réglementation sur Internet, le site Internet du MTQ est mentionné par près d'un opérateur sur deux (47 %) comme une source pour l'information liée à la réglementation.

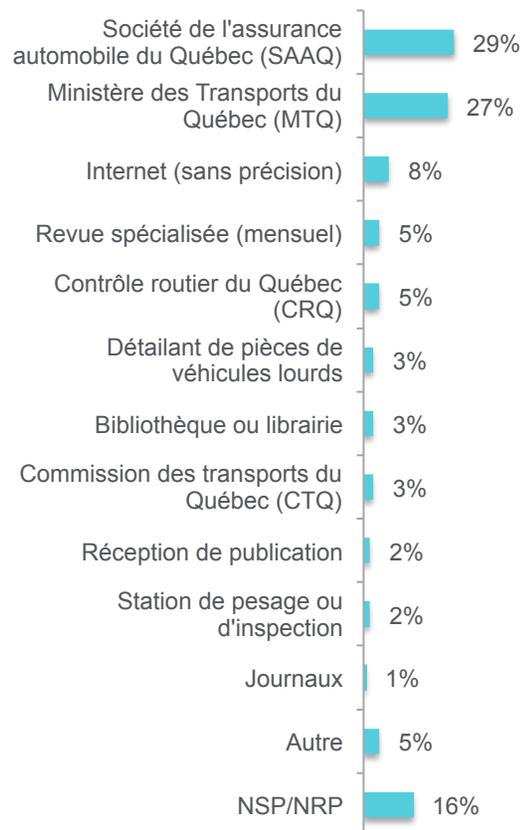
On trouve en deuxième position le site de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) (29 %). Parmi les autres sites spécialisés se trouvent la Commission des transports (7 %), le contrôle routier du Québec (2 %), Info-transport 511 (1 %) ainsi que des associations industrielles.

Le moteur de recherche Google (10 %) est le seul site générique identifié pour trouver de l'information sur la réglementation routière.

QREG3B1. « OÙ CHERCHEZ-VOUS DES PUBLICATIONS ÉCRITES EN FORMAT PAPIER? »

(Base : répondants qui ont cherché de l'information sur la réglementation dans les publications écrites; n : 444)

(3 mentions possibles)



LES CAMIONNEURS CHERCHENT LA DOCUMENTATION DIFFUSÉE PAR LES ORGANISMES OFFICIELS

Les organismes publics (SAAQ, MTQ) sont naturellement les plus sollicités lorsque vient le temps de chercher de l'information écrite sur la réglementation.

Près de trois répondants sur dix ont recours à la SAAQ (29 %) ou au MTQ (27 %) pour obtenir de l'information en format papier. Le Contrôle routier du Québec (CRQ) (5 %) ainsi que les stations de pesage (2 %), et la Commission des transports du Québec (CTQ) (3 %) sont identifiés comme des fournisseurs de documents.

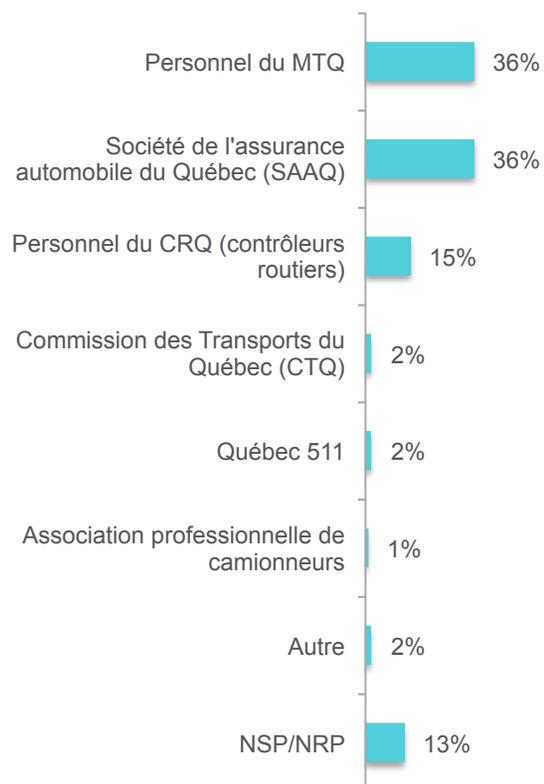
Des répondants ont aussi mentionné des sources comme les revues spécialisées (5 %), les détaillants de véhicules lourds (3 %), les bibliothèques et les librairies (3 %) et les journaux (1 %).

RÉGLEMENTATION - LES RESSOURCES CONSULTÉES

QREG3B1. « OÙ TÉLÉPHONEZ-VOUS POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LA RÉGLEMENTATION DES VÉHICULES LOURDS AU QUÉBEC? »

(Base : répondants qui ont cherché de l'information sur la réglementation; n : 399)

(3 mentions possibles)

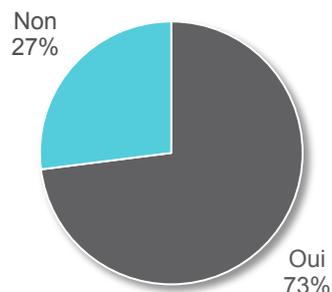


L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE EST CIBLÉE VERS LES RESSOURCES DU MTQ ET DES ORGANISMES DU SECTEUR

Pour obtenir de l'information sur la réglementation, les opérateurs de véhicules lourds qui utilisent ce moyen de communication appellent surtout le personnel du MTQ (36 %), de la SAAQ (36 %) et du CRQ (15 %). La CTQ (2 %) et Québec 511 (2 %) font aussi partie de l'ensemble évoqué des camionneurs pour trouver de l'information par téléphone.

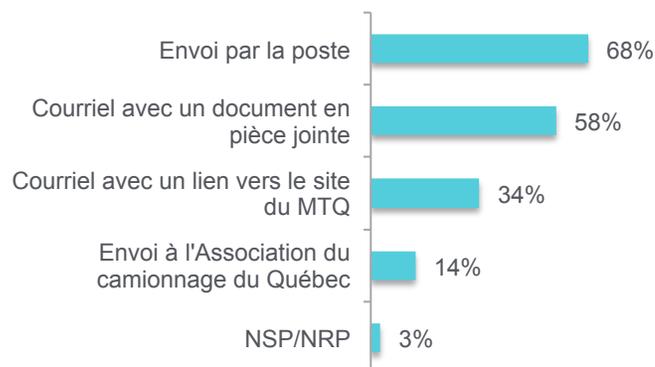
QREG4. « AIMERIEZ-VOUS QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS VOUS FASSE PARVENIR SES PROCHAINS DOCUMENTS D'INFORMATION DESTINÉS AUX UTILISATEURS DE VÉHICULES LOURDS? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



QREG5. « PARMIS LES MOYENS SUIVANTS DE VOUS FAIRE PARVENIR DE L'INFORMATION SUR LA RÉGLEMENTATION, LEQUEL PRÉFÉREZ-VOUS? »

(Base : ensemble des répondants; n : 1 005)



UNE MAJORITÉ DE CAMIONNEURS AIMERAIENT RECEVOIR DIRECTEMENT L'INFORMATION RÉGLEMENTAIRE

Près des trois quarts des opérateurs de véhicules lourds (73 %) aimeraient que le MTQ leur fasse parvenir ses prochains documents d'information destinés à leur industrie. Cette position est partagée dans tous les sous-groupes analysés.

Parmi différents moyens pour faire parvenir l'information réglementaire, l'envoi par la poste est le moyen retenu par la plus forte proportion des répondants (68 %), suivi à 58 % par un courriel avec le document en pièce jointe. Le courriel avec un lien vers le site du MTQ conviendrait à 34 % des répondants. L'envoi par l'intermédiaire de l'Association du camionnage du Québec est retenu par 14 % des répondants.

- Les opérateurs, qui conduisent eux-mêmes un camion, sont plus enclins à retenir l'envoi postal (76 %) parmi les moyens pour leur faire parvenir de l'information.
- Il en va de même pour les camionneurs de 55 ans ou plus (80 %), les hommes (71 %), ainsi que les personnes qui n'utilisent pas les services de Québec 511 (75 %).
- On observe l'inverse pour les non-conducteurs qui préfèrent les pièces jointes dans les courriels (67 %) ou les liens vers des sites Internet (50 %). Il en va de même pour les jeunes de 18 à 34 ans (respectivement 79 % et 43 %) et pour les utilisateurs des services de Québec 511 (respectivement 72 % et 46 %).



CONCLUSIONS

UNE RÉPONSE À UN BESOIN CLAIREMENT EXPRIMÉ

La mise à la disposition des propriétaires et opérateurs de véhicules lourds des informations routières répond clairement à un besoin de cette clientèle. Tant pour la planification des déplacements que durant ceux-ci, les opérateurs rapportent qu'ils trouvent utiles les informations qui sont mises à leur disposition par Québec 511 et qu'ils les utilisent régulièrement.

Dans ce contexte, les services de Québec 511 apportent une réponse appréciée à ce besoin. Québec 511 bénéficie d'une bonne notoriété (72 %) et a déjà attiré plus du tiers des opérateurs de véhicules lourds. Les personnes qui ont utilisé les services ont généralement l'intention de revenir. Cependant, à la lumière de certains résultats, on peut se demander à quel point ils connaissent la palette des services offerts. Par exemple, seulement 7 % des utilisateurs des services viennent y faire leur itinéraire. Il est vrai que la concurrence de Google Maps est forte, mais le service intégré de Québec 511 gagnerait certainement à être plus connu. L'ajout de l'information sur les routes municipales interdites aux camions pourrait être un pas dans ce sens, car l'information ne semble pas être répertoriée et mise à la disposition des utilisateurs de la route.

DES CLIENTÈLES DISTINCTES

Il apparaît clairement qu'il y a une différence entre les grands transporteurs, qui ont des flottes importantes et qui font du transport sur longue distance, et les autres opérateurs plus régionaux et opérant un camion. Les grands transporteurs tendent à utiliser davantage les informations routières disponibles, quelles que soient les façons d'y avoir accès.

LA PROACTIVITÉ DU MINISTÈRE DANS LA DIFFUSION DE LA RÉGLEMENTATION SERAIT LA BIENVENUE

Les répondants sont intéressés par l'information réglementaire, mais agissent peu pour se la procurer. Il y a un fort intérêt pour que le ministère des Transports du Québec leur fasse parvenir l'information concernant les utilisateurs de véhicules lourds.



ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

OBJECTIFS La présente étude vise à dresser un portrait global de la recherche et de l'utilisation de l'information routière par les propriétaires et opérateurs de véhicules lourds du Québec. Elle veut aussi établir l'incidence de l'utilisation des services d'informations routières de Québec 511 par ces mêmes opérateurs et évaluer leur satisfaction à l'égard des différentes plates-formes de diffusion. Plus spécifiquement, l'étude vise à :

- établir un portrait global de l'information routière utile aux opérateurs de véhicules lourds;
- identifier quelles sont les sources d'information (site Web 511 ou autres sites Web, radio, télévision, préposés aux renseignements par le 511, Radio Circulation, MétéoMédia...) les plus utilisées et les mieux adaptées aux camionneurs;
- recueillir les suggestions d'amélioration des outils et des services actuels selon les modes de diffusion de Québec;
- recueillir les attentes des camionneurs et des répartiteurs en matière d'information routière utile pour planifier leurs déplacements ou prendre des décisions en cours de route;
- identifier les habitudes concernant l'information sur la réglementation et les préférences des camionneurs concernant la diffusion de cette information.

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

La population cible est constituée des propriétaires et opérateurs de véhicules lourds du Québec. Les répondants sont des personnes travaillant pour ces opérateurs et qui conduisent des véhicules lourds ou qui sont responsables de la planification de leurs déplacements.

Base de sondage

L'échantillon est issu du Registre des propriétaires et opérateurs des véhicules lourds du Québec duquel on a retiré :

- les opérateurs qui n'ont pas de véhicules;
- les opérateurs qui font du transport de personnes (autocar, autobus scolaire, ambulances...);
- les opérateurs dont l'adresse n'est pas sur le territoire du Québec.

Lorsque le même numéro de téléphone était associé à plusieurs entreprises, on a conservé que l'entreprise avec la plus grande flotte de véhicules lourds.

QUESTIONNAIRE Le questionnaire d'enquête a été conçu par SOM et approuvé par les responsables du projet au MTQ. La version finale du questionnaire est présentée à l'annexe 2. Les entrevues ont été réalisées en français et en anglais. Sa durée moyenne finale est de 11,5 minutes.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 23 septembre au 7 octobre 2013.

Mode d'entrevue
Taux de réponse : 40,3 %

PONDÉRATION On a établi la distribution des propriétaires et opérateurs de véhicules lourds selon six régions administratives (Capitale-Nationale, Montréal, Laval, Montérégie, Outaouais, autres régions) et selon le nombre de véhicules. L'incidence pour chacune des cellules (région X nombre de véhicules) a été établie avec l'ensemble des entreprises inscrites au registre, incluant celles qui ont été exclues du plan d'échantillonnage. On a appliqué les incidences observées dans chacune des strates de la population aux entrevues complétées correspondant aux mêmes strates.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013
ENSEMBLE

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	3830	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	46
B) NUMÉROS NON VALIDES	290	G) Numéros joints (A - F)	3784
B1) Hors service	163	H) Numéros joints non valides (B)	290
B2) Résidentiel	17	I) Numéros joints valides (G - H)	3494
B3) Hors strate	1	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	42
B4) Télécopieur	105	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	3536
B5) Duplicata	4		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	266		
C1) Pas de réponse	44		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	220		
C4) Ligne en dérangement	2		
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	1850		
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	35		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	866		
D3) Refus de l'entreprise	520		
D4) Refus de la personne	264		
D5) Refus sur cellulaire	106		
D6) Incomplet	59		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	1424		
E1) Autres langues	29		
E2) Non-admissibles	390		
E3) Entrevues complétées	1005		
		TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
		Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	32,9 %
		Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	26,8 %
		TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	40,3 %
		TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
		Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	40,2 %

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013

Capitale-Nationale

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	639	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	11
B) NUMÉROS NON VALIDES	47	G) Numéros joints (A - F)	628
B1) Hors service	22	H) Numéros joints non valides (B)	47
B2) Résidentiel	2	I) Numéros joints valides (G - H)	581
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	10
B4) Télécopieur	23	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	591
B5) Duplicata	0		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	45		
C1) Pas de réponse	11		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	34	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C4) Ligne en dérangement	0	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	29,8 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	292	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	27,1 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	5	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	43,1 %
D2) Répondant sélectionné pas disponible	127		
D3) Refus de l'entreprise	61	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	60	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	43,1 %
D5) Refus sur cellulaire	27		
D6) Incomplet	12		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	255		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	55		
E3) Entrevues complétées	200		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013
Montréal

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	853	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	11
B) NUMÉROS NON VALIDES	55	G) Numéros joints (A - F)	842
B1) Hors service	47	H) Numéros joints non valides (B)	55
B2) Résidentiel	3	I) Numéros joints valides (G - H)	787
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	10
B4) Télécopieur	5	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	797
B5) Duplicata	0		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	73		
C1) Pas de réponse	10		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	62	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C4) Ligne en dérangement	1	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	35,3 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	402	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	24,2 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	10	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	40,5 %
D2) Répondant sélectionné pas disponible	199		
D3) Refus de l'entreprise	81	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	36	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	40,5 %
D5) Refus sur cellulaire	59		
D6) Incomplet	17		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	323		
E1) Autres langues	12		
E2) Non-admissibles	107		
E3) Entrevues complétées	204		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013
Outaouais

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	600	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	6
B) NUMÉROS NON VALIDES	52	G) Numéros joints (A - F)	594
B1) Hors service	29	H) Numéros joints non valides (B)	52
B2) Résidentiel	3	I) Numéros joints valides (G - H)	542
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	5
B4) Télécopieur	19	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	547
B5) Duplicata	1		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	48		
C1) Pas de réponse	6		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	42	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C4) Ligne en dérangement	0	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	35,7 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	291	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	26,1 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	4	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	38,2 %
D2) Répondant sélectionné pas disponible	144		
D3) Refus de l'entreprise	93	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	29	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	38,1 %
D5) Refus sur cellulaire	9		
D6) Incomplet	12		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	209		
E1) Autres langues	2		
E2) Non-admissibles	56		
E3) Entrevues complétées	151		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013

Laval

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	833	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	10
B) NUMÉROS NON VALIDES	76	G) Numéros joints (A - F)	823
B1) Hors service	38	H) Numéros joints non valides (B)	76
B2) Résidentiel	6	I) Numéros joints valides (G - H)	747
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	9
B4) Télécopieur	30	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	756
B5) Duplicata	2		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	54		
C1) Pas de réponse	9		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	44	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C4) Ligne en dérangement	1	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	35,9 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	446	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	30,2 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	10	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	34,0 %
D2) Répondant sélectionné pas disponible	208		
D3) Refus de l'entreprise	163	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	61	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	33,9 %
D5) Refus sur cellulaire	3		
D6) Incomplet	1		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	257		
E1) Autres langues	15		
E2) Non-admissibles	92		
E3) Entrevues complétées	150		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013

Montérégie

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	452	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	5
B) NUMÉROS NON VALIDES	33	G) Numéros joints (A - F)	447
B1) Hors service	13	H) Numéros joints non valides (B)	33
B2) Résidentiel	2	I) Numéros joints valides (G - H)	414
B3) Hors strate	1	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	5
B4) Télécopieur	17	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	419
B5) Duplicata	0		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	23		
C1) Pas de réponse	5		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	18	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C4) Ligne en dérangement	0	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	27,1 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	207	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	27,7 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	2	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	45,1 %
D2) Répondant sélectionné pas disponible	89		
D3) Refus de l'entreprise	65	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	40	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	45,1 %
D5) Refus sur cellulaire	4		
D6) Incomplet	7		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	189		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	39		
E3) Entrevues complétées	150		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Entrevues réalisées du 23 septembre au 7 octobre 2013

Autres régions

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	453	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	3
B) NUMÉROS NON VALIDES	27	G) Numéros joints (A - F)	450
B1) Hors service	14	H) Numéros joints non valides (B)	27
B2) Résidentiel	1	I) Numéros joints valides (G - H)	423
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	3
B4) Télécopieur	11	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	426
B5) Duplicata	1		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	23		
C1) Pas de réponse	3		
C2) Ligne occupée	0		
C3) Répondeur	20	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C4) Ligne en dérangement	0	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	29,5 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	212	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	25,6 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	4	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	44,9 %
D2) Répondant sélectionné pas disponible	99		
D3) Refus de l'entreprise	57	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	38	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	44,8 %
D5) Refus sur cellulaire	4		
D6) Incomplet	10		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	191		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	41		
E3) Entrevues complétées	150		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

MARGES D'ERREUR

- Les marges d'erreur présentées à la page suivante tiennent compte de l'effet de plan.
- Comme l'échantillon est recruté aléatoirement, il s'agit d'un échantillon probabiliste auquel on peut attribuer une marge d'erreur.
- L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables 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.
- La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.
- Dans ce cas-ci, la marge d'erreur d'échantillonnage maximale, au niveau de confiance de 95 %, est de 4,7 %.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Strate						
	Ensemble	Capitale-Nationale	Montréal	Outaouais	Laval	Montréal	Autre région
NOMBRE D'ENTREVUES	1 005	200	204	151	150	150	150
FACTEUR D'AJUSTEMENT	1,517	0,954	0,995	0,955	0,946	1,000	1,009
PROPORTION :							
99 % ou 1 %	±0,9 %	±1,3 %	±1,4 %	±1,5 %	±1,5 %	±1,6 %	±1,6 %
95 % ou 5 %	±2,0 %	±2,9 %	±3,0 %	±3,3 %	±3,3 %	±3,5 %	±3,5 %
90 % ou 10 %	±2,8 %	±4,0 %	±4,1 %	±4,6 %	±4,6 %	±4,8 %	±4,9 %
80 % ou 20 %	±3,8 %	±5,3 %	±5,5 %	±6,1 %	±6,1 %	±6,4 %	±6,5 %
70 % ou 30 %	±4,3 %	±6,1 %	±6,3 %	±7,0 %	±7,0 %	±7,4 %	±7,4 %
60 % ou 40 %	±4,6 %	±6,5 %	±6,7 %	±7,5 %	±7,4 %	±7,9 %	±7,9 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±4,7 %	±6,6 %	±6,8 %	±7,6 %	±7,6 %	±8,0 %	±8,1 %



ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE



QUESTIONNAIRE
SONDAGE TÉLÉPHONIQUE – MTQ CAMIONNEURS

Q_BI Bonjour/Bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons présentement un sondage sur les informations routières pour les opérateurs de véhicules lourds pour le compte du ministère des Transports du Québec. J'aurais besoin de votre collaboration

Puis-je parler à la personne ou à l'une des personnes qui est responsable de déterminer le parcours emprunté par le ou les véhicules de votre flotte de camions? Ça peut être un conducteur ou un répartiteur.

Note : au besoin prendre les coordonnées d'une personne qui n'est pas au numéro principal et tenter de joindre sur cellulaire ou autrement.

->>SEL

Q_SEL *Bonjour/Bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons présentement un sondage sur les informations routières pour les opérateurs de véhicules lourds pour le compte du ministère des Transports du Québec. J'aurais besoin de votre collaboration.

Puis-je parler à la personne ou à l'une des personnes qui est responsable de déterminer le parcours emprunté par le ou les véhicules de votre flotte de camions? Ça peut être un conducteur ou un répartiteur.

Note : au besoin prendre les coordonnées d'une personne qui n'est pas au numéro principal et tenter de joindre sur cellulaire ou autrement.*

2=*Continuez

Q_SEL1 Votre entreprise compte combien de camions?

- 1=Aucun camion->sortie
- 2=1 camion
- 3=2 à 9 camions
- 4=10 camions et plus

Q_SEL1a Utilisez-vous votre(vos) camion(s) pour les opérations de votre entreprise ou est-ce que vous les louez?

- 1=Pour les opérations de l'entreprise
- 2=Pour les louer->sortie
- 3=Pour les opérations et pour les louer

Q_SEL2 Est-ce que vous conduisez personnellement un camion pour votre entreprise?

On parle des véhicules inscrits au registre des véhicules lourds du gouvernement du Québec. Ça inclut les gros pick-up comme les Ford F-350, les RAM 3500 ou les Sierra 3500.

1=*Oui
2=*Non

Q_sicalSEL3 si Q#SEL1=2->SEL4
->>SEL3

Q_SEL3 Est-ce que vous êtes le répartiteur (*dispatcher*) pour la flotte de camions pour votre entreprise?

1=*Oui
2=*Non

/*Si le répondant n'est ni conducteur ni répartiteur → Reprendre la sélection*/
Q_sicalSEL4 si Q#SEL2=2 et Q#SEL3=2->REFSEL
->>SEL4

Q_REFSEL *Veuillez refaire la sélection pour parler à la bonne personne*

2=*Retour à la sélection->SEL

Q_SEL4 Est-ce que votre(vos) camion(s) se déplace(nt) uniquement dans votre région ou est-ce qu'il(s) fait(font) aussi des trajets longues distances?

1=*Région uniquement
2=*Longues distances (100 km et plus)
9=*NSP/NRP

Q_PL1 Combien de temps à l'avance planifiez-vous les déplacements de votre(vos) camion(s)? Est-ce...?

1=Sept jours à l'avance
2=Cinq jours à l'avance
3=Deux jours à l'avance
4=24 heures à l'avance
5=Le jour même
6=Au besoin
90=Autre <préciser>
97=*Ne planifie pas les déplacements à l'avance
99=*NSP/NRP

Q_PL2a Diriez-vous que les informations routières suivantes pourraient vous être très utiles, assez utiles, peu ou pas du tout utiles pour ((S planifier les déplacements)) de votre(vos) camion(s)?

L'itinéraire (la route) à suivre

1=*Très utiles
2=*Assez utiles

3=*Peu utiles
4=*Pas du tout utiles
9=*NSP/NRP

Q_PL2b L'emplacement des chantiers routiers
Q_PL2c L'état de la circulation (trafic, congestion)
Q_PL2d Les conditions routières en hiver (chaussée et visibilité)
Q_PL2e Les hauteurs sous les ponts et viaducs
Q_PL2f Les entraves liées aux charges et aux dimensions
Q_PL2g Les emplacements des haltes routières
Q_PL2h L'état de service de traversiers (ouvert ou fermé)
Q_PL2i Les routes municipales interdites aux camions (*No truck*)

Q_PL3a Y a-t-il d'autres informations routières qui pourraient vous être utiles pour ((S planifier le déplacement)) de votre(vos) camion(s)?

Acceptez *2 mentions, sortie=96,95,99

90=*Autre<précisez>
95=*Aucune->calPL4
96=*Aucune autre->calPL4
99=*NSP/NRP->calPL4

Q_sicalPL4 si Q#PL1=97 ou (Q#PL2a=4,9 et Q#PL2b=4,9 et Q#PL2c=4,9 et Q#PL2d=4,9 et Q#PL2e=4,9 et Q#PL2f=4,9 et Q#PL2g=4,9 et Q#PL2h=4,9 et Q#PL2i=1,2,3,4,9)->MC1txt

->>PL4txt

Q_PL4txt Pour ((S planifier les déplacements)) de votre(vos) camion(s), est-ce que vous recherchez toujours, souvent, à l'occasion ou jamais les informations routières suivantes?

2=*Continuez

/* Poser si le répondant a évalué l'itinéraire très, assez, peu utile */

Q_sicalPL4a si Q#PL2a=1,2,3->PL4a

->>calPL4b

Q_PL4a *Pour ((S planifier les déplacements)) de votre(vos) camion(s), est-ce que vous recherchez toujours, souvent, à l'occasion ou jamais les informations routières suivantes?*

L'itinéraire (la route) à suivre

1=*Toujours
2=*Souvent
3=*À l'occasion
4=*Jamais
9=*NSP/NRP

/* Poser si le répondant a évalué l'emplacement très, assez, peu utile */

Q_sicalPL4b si Q#PL2b=1,2,3->PL4b

->>calPL4c

Q_PL4b L'emplacement des chantiers routiers

/* Poser si le répondant a évalué la circulation très, assez, peu utile */

Q_sicalPL4c si Q#PL2c=1,2,3->PL4c

->>calPL4d

Q_PL4c L'état de la circulation (trafic, congestion)
/* Poser si le répondant a évalué les conditions routières très, assez, peu utiles */
Q_sicalPL4d si Q#PL2d=1,2,3->PL4d
->>calPL4e

Q_PL4d Les conditions routières en hiver (chaussée et visibilité)
/* Poser si le répondant a évalué les hauteurs très, assez, peu utiles */
Q_sicalPL4e si Q#PL2e=1,2,3->PL4e
->>calPL4f

Q_PL4e Les hauteurs sous les ponts et viaducs
/* Poser si le répondant a évalué les entraves très, assez, peu utiles */
Q_sicalPL4f si Q#PL2f=1,2,3->PL4f
->>calPL4g

Q_PL4f Les entraves liées aux charges et aux dimensions
/* Poser si le répondant a évalué les haltes très, assez, peu utiles */
Q_sicalPL4g si Q#PL2g=1,2,3->PL4g
->>calPL4h

Q_PL4g Les emplacements des haltes routières
/* Poser si le répondant a évalué les traversiers très, assez, peu utiles */
Q_sicalPL4h si Q#PL2h=1,2,3->PL4h
->>calPL5a

Q_PL4h L'état des services de traversiers (ouvert ou fermé)
Q_sicalPL5a si Q#PL4a=1,2,3 ou Q#PL4b=1,2,3 ou Q#PL4c=1,2,3 ou Q#PL4d=1,2,3 ou Q#PL4e=1,2,3
ou Q#PL4f=1,2,3 ou Q#PL4g=1,2,3 ou Q#PL4h=1,2,3->PL5a
->>MC1txt

Q_PL5a Où cherchez-vous de l'information routière pour planifier les déplacements
de votre(vos) camion(s)?

*Si le répondant mentionne « Internet », sondez pour connaître le site
précis*

Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

1=*Google maps
2=*Québec 511
3=*Site Web du ministère des Transports (MTQ)
4=*Météo Media
/*5=*Internet*/
6=*Radio/télévision
7=*Atlas, carte routière
8=*Coordonnateur, répartiteur, camionneur
9=*Connaissances, autres camionneurs
10=*Employés du MTQ
90=*Autre<précisez>
96=*Aucun autre->MC1txt
99=*NSP/NRP->MC1txt

/*Retirée suite au prétest*/
/*->>MC1txt*/

Q_PL6a Sur quels sites Web trouvez-vous de l'information routière?

* Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

1=*Google maps
2=*Québec 511

3=*Site Web du ministère des Transports (MTQ)
4=*Météo Media
90=*Autre<précisez>
96=*Aucun autre->MC1txt
99=*NSP/NRP->MC1txt

Q_MC1txt Pour obtenir de l'information sur l'état du réseau routier ((S durant vos déplacements)), utilisez-vous...?

Note : Peu importe où ils appellent, est-ce qu'ils utilisent leur cellulaire pour avoir de l'information. Ils peuvent être arrêtés pendant la communication.

2=*Continuez

Q_inrotMC1 rotation = Q#MC1a, Q#MC1b, Q#MC1c, Q#MC1d, Q#MC1e, Q#MC1f (apres = Q#DP1txt)

Q_MC1a *Pour obtenir de l'information sur l'état du réseau routier ((S durant vos déplacements)), utilisez-vous...?

Note : Peu importe où ils appellent, est-ce qu'ils utilisent leur cellulaire pour avoir de l'information? Ils peuvent être arrêtés pendant la communication.*

Un téléphone cellulaire

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

Q_MC1b Un « CB » ou un émetteur FM
Q_MC1c Des textos ou messages SMS
Q_MC1d Des courriels (e-mails)
Q_MC1e Des sites Internet à l'aide d'un téléphone intelligent (iPhone, Android)
Q_MC1f Un GPS

Q_DP1txt ((S Durant les déplacements)) du(des) camion(s), vous arrive-t-il de chercher les informations routières suivantes?

Est-ce que vous cherchez souvent, à l'occasion, rarement ou jamais de l'information sur...?

2=*Continuez

Q_inrotDP1 rotation = Q#DP1a, Q#DP1b, Q#DP1c, Q#DP1d, Q#DP1e, Q#DP1f, Q#DP1g, Q#DP1h, Q#DP1i (apres = Q#DP9a)

Q_DP1a *((S Durant les déplacements)) du(des) camion(s), vous arrive-t-il de chercher les informations routières suivantes?

Est-ce que vous cherchez souvent, à l'occasion, rarement ou jamais de l'information sur...?*

L'itinéraire (la route) à suivre

1=*Souvent

2=*À l'occasion
3=*Rarement
4=*Jamais
9=*NSP/NRP

Q_DP1b L'emplacement des chantiers routiers
Q_DP1c L'état de la circulation (trafic, congestion)
Q_DP1d Les conditions routières en hiver (chaussée et visibilité)
Q_DP1e Les hauteurs sous les ponts et viaducs
Q_DP1f Les entraves liées aux charges et aux dimensions
Q_DP1g Les emplacements des haltes routières
Q_DP1h L'état des services de traversiers (ouvert ou fermé)
Q_DP1i Les routes municipales interdites aux camions (*No truck*)

Q_DP9a Y a-t-il d'autres informations routières que vous ne trouvez pas dans vos recherches et qui seraient utiles ((S durant les déplacements)) du(des) camion(s)?

Acceptez *2 mentions, sortie=96,95,99

90=*Autre<précisez>
95=*Aucune->DP10a
96=*Aucune autre->DP10a
99=*NSP/NRP->DP10a

Q_DP10a Où cherchez-vous de l'information routière durant les déplacements de votre(vos) camion(s)?

Si le répondant mentionne « Internet », sondez pour connaître le site précis

Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

1=*Google maps
2=*Québec 511
3=*Site Web du ministère des Transports (MTQ)
4=*Météo Media
/*5=*Internet (autres sites)*/
6=*Radio/télévision
7=*Atlas, carte routière
8=*Coordonnateur, répartiteur,
9=*Connaissances, autres camionneurs
10=*Employés du MTQ
90=*Autre<précisez>
96=*Aucun autre->S1
99=*NSP/NRP->S1

Q_S1 Connaissez-vous Québec 511, le service d'information routière offert au téléphone ou sur Internet par le ministère des Transports du Québec?

1=*Oui

2=*Non->PR1
9=*NSP/NRP->PR1

Q_RV11 Avez-vous déjà utilisé les services suivants de Québec 511?

La ligne téléphonique 511 (la réponse vocale interactive (RVI) de Québec 511 (système électronique de réponse au téléphone))

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

Q_SW1 Le site Web de Québec 511

Q_AM1 Les applications mobiles Québec 511 (iPhone, Android)

/*SI le répondant n'utilise aucune des modalités de Québec 511 aller à la question PR1*/

Q_sicalS3 si Q#RV11=1 ou Q#SW1=1 ou Q#AM1=1->S3a
->>PR1

Q_S3a Règle générale, pour quelles raisons utilisez-vous les services de Québec 511?

Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

1=*Établir un itinéraire
2=*Entraves causées par les travaux routiers
3=*Calcul des charges (dégel)
4=*Lois et règlements en vigueur
5=*État de la circulation (congestion)
6=*Service de traversiers (ouvert ou non)
7=*Conditions routières hivernales (chaussée et visibilité)
8=*Obtenir de l'information générale
9=*Contacter une personne au MTQ
90=*Autre<précisez>
96=*Aucune autre->calSW2
99=*NSP/NRP->calSW2

/*Poser SW2 si le répondant utilise le Web 511*/

Q_sicalSW2 si Q#SW1=1->SW2
->>calAM2

Q_SW2 Dans l'avenir, quelle est la probabilité que vous utilisiez à nouveau ((S le site Web)) de Québec 511? Est-ce très probable, assez probable, peu ou pas du tout probable?

1=*Très probable->calAM2
2=*Assez probable->calAM2
3=*Peu probable
4=*Pas du tout probable
9=*NSP/NRP->calAM2

Q_SW3 Pourquoi est-ce que vous ne prévoyez pas utiliser ((S le site Web)) de Québec 511?

90=*Autre<précisez>
99=*NSP/NRP

/* Poser AM2 si le répondant utilise l'application mobile 511*/

Q_sicalAM2 si Q#AM1=1->AM2

->>calRVI2

Q_AM2

À l'avenir, quelle est la probabilité que vous utilisiez à nouveau ((S l'application)) Québec 511 pour appareils mobiles tels que iPhone ou Android? Est-ce très probable, assez probable, peu ou pas du tout probable?

1=*Très probable->calRVI2
2=*Assez probable->calRVI2
3=*Peu probable
4=*Pas du tout probable
9=*NSP/NRP->calRVI2

Q_AM3

Pourquoi est-ce que vous ne prévoyez pas utiliser ((S l'application)) Québec 511 pour appareils mobiles?

90=*Autre<précisez>
99=*NSP/NRP

/* Poser RVI2 si le répondant utilise la RVI 511*/

Q_sicalRVI2 si Q#RVI1=1->RVI2

->>PR1

Q_RVI2

À l'avenir, quelle est la probabilité que vous utilisiez à nouveau ((S la ligne 511 (Réponse vocale interactive))) de Québec 511? Est-ce très probable, assez probable, peu ou pas du tout probable?

1=*Très probable->PR1
2=*Assez probable->PR1
3=*Peu probable
4=*Pas du tout probable
9=*NSP/NRP->PR1

Q_RVI3

Pourquoi est-ce que vous ne prévoyez pas utiliser ((S la ligne téléphonique)) de Québec 511?

90=*Autre<précisez>
99=*NSP/NRP

Q_PR1

Avez-vous déjà fait appel à un préposé aux renseignements généraux du ministère des Transports?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

Q_PR2

Est-ce que l'horaire de travail des préposés, de 8 h à 17 h, répond à vos besoins?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

/*Si le répondant n'a jamais appelé des préposés, aller à REG1*/

Q_sicalPR3 si Q#PR1=1->PR3

->>REG1

Q_PR3 D'après votre expérience, diriez-vous qu'il est très facile, assez facile, assez difficile ou très difficile d'avoir accès à un préposé aux renseignements généraux?

1=*Très facile
2=*Assez facile
3=*Assez difficile
4=*Très difficile
9=*NSP/NRP

Q_PR4 En général, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait de l'information que les préposés vous transmettent?

1=*Très satisfait
2=*Plutôt satisfait
3=*Plutôt insatisfait
4=*Très insatisfait
9=*NSP/NRP

Q_PR5 De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait du service offert par les préposés de Québec 511?

1=*Très satisfait
2=*Plutôt satisfait
3=*Plutôt insatisfait
4=*Très insatisfait
9=*NSP/NRP

Q_PR6 À l'avenir, quelle est la probabilité que vous fassiez de nouveau appel aux préposés aux renseignements (option 3-renseignements généraux) du ministère des Transports? Est-ce très probable, assez probable, peu ou pas du tout probable?

1=Très probable->REG1
2=Assez probable->REG1
3=Peu probable
4=Pas du tout probable
9=NSP/NRP->REG1

Q_PR7 Pourquoi est-ce que vous ne prévoyez pas faire appel aux préposés aux renseignements (option 3-renseignements généraux) du Ministère?

90=*Autre<précisez>
99=*NSP/NRP

Q_REG1 Je vais maintenant vous poser quelques questions reliées à la réglementation québécoise des véhicules lourds.

Diriez-vous que vous cherchez souvent, à l'occasion, rarement ou jamais de l'information sur la réglementation des véhicules lourds au Québec?

1=*Souvent
2=*À l'occasion
3=*Rarement
4=*Jamais
9=*NSP/NRP

Q_REG2a Pour trouver de l'information sur la réglementation portant sur les véhicules lourds :

Avez-vous déjà cherché sur Internet?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

Q_REG2b Avez-vous déjà appelé au téléphone

Q_REG2c Avez-vous déjà cherché des publications écrites en format papier?

/*Si le répondant n'a jamais cherché sur Internet, aller à REG3b1*/

Q_sicalREG3a si Q#REG2a=1->REG3a1

->>calREG3b

Q_REG3a1 Sur quels sites Internet cherchez-vous de l'information sur la réglementation des véhicules lourds au Québec?

Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

1=*Ministère des Transports du Québec (MTQ)
2=*Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
3=*Contrôle routier du Québec (CRQ)
4=*Commission des transports du Québec (CTQ)
5=*Moteur de recherche (Google, Explorer, Firefox)
90=*Autre<précisez>
96=*Aucun autre->calREG3b
99=*NSP/NRP->calREG3b

/* Si le répondant n'a jamais téléphoné pour chercher de l'information, aller à REG3c1*/

Q_sicalREG3b si Q#REG2b=1->REG3b1

->>calREG3C

Q_REG3b1 Où téléphonez-vous pour obtenir de l'information sur la réglementation des véhicules lourds au Québec?

Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

1=*Québec 511
2=*Personnel du MTQ

3=*Personnel de CRQ (contrôleurs routiers)
90=*Autre<précisez>
96=*Aucun autre->caREG3c
99=*NSP/NRP->caREG3c

/* Si le répondant n'a jamais cherché de publications écrites, aller à REG4*/

Q_sicalREG3c si Q#REG2c=1->REG3c1

->>REG4

Q_REG3c1 Où cherchez-vous des publications écrites en format papier?

Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

1=*Ministère des Transports du Québec (MTQ)
2=*Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
3=*Contrôle routier du Québec (CRQ)
4=*Commission des transports du Québec (CTQ)
90=*Publications privées <précisez>
96=*Aucun autre->REG4
99=*NSP/NRP->REG4

Q_REG4 Aimeriez-vous que le ministère des Transports vous fasse parvenir ses prochains documents d'information destinés aux utilisateurs de véhicules lourds?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

Q_REG5a Parmi les moyens suivants de vous faire parvenir de l'information sur la réglementation, lequel préférez-vous?

Sondez *2 mentions, sortie=96,99

Quel est votre deuxième choix?

1=Un courriel avec un document en pièce jointe
2=Un courriel avec un lien vers le site du Ministère
3=Un envoi par la poste
4=Un envoi à l'Association du camionnage du Québec
90=*Autre<précisez>
96=*Aucun autre->AGE
99=*NSP/NRP->AGE

Q_AGE Pour terminer, pourriez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez?

1=18 à 24 ans
2=25 à 34 ans
3=35 à 44 ans
4=45 à 54 ans
5=55 ans et plus
9=*NSP/NRP

Q_SEXE (Notez le sexe du répondant)

1=*Homme
2=*Femme

->>FIN

Q_URGENCE (Au besoin) pour ((g **expliquer la raison de l'appel** :))

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante, qui a été mandatée par le ministère des Transports du Québec.

- Votre participation est volontaire.

- On cherche à connaître votre opinion et vos besoins, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.

- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g **valider la légitimité**)) de notre démarche : Vous pouvez joindre M. Bernard Normand au MTQ (Coordonnateur Québec 511) au (418) 644-1224 poste 2598 afin de valider que nous sommes bien mandatés pour faire ce sondage.

Demander si on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).

2=*Continuer

Q_FIN Bonne fin de journée/soirée!

***informations

Projet=MTQCAM13OK
Fichier=FMTQCAM13OK
Reseau=SERVEUR1:P13315OK:
Pages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13315:PW13315OK
Stats=Imoreau