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

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

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

RÉF. : R25029v2p2MTMD(Québec 511 satisfaction).pptx

MAI 2025

TABLE DES MATIÈRES

03 Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

04 Faits saillants

06 Chapitre 1 : Utilisation de Québec 511 et profil des utilisateurs

14 Chapitre 2 : Habitudes et satisfaction des utilisateurs de Québec 511

29 Chapitre 3 : Service téléphonique de Québec 511

39 Chapitre 4 : Site web, application mobile et comptes X (Twitter) de Québec 511

47 Chapitre 5 : Ajout de fonctionnalités et plateforme à prioriser

51 Chapitre 6 : Profil des non-utilisateurs de Québec 511

57 Conclusions

ANNEXES

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

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE

RAPPEL DU CONTEXTE

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

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

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

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

SONDAGE EN LIGNE

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 1 564 répondants (1 059 utilisateurs et 505 non-utilisateurs).
Collecte et taux de réponse	➢ Sondage en ligne réalisé en quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 17 février au 14 mars 2025. ➢ Taux de réponse pour le panel Or de SOM : 36 %.
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 (2022) 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 3,4 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle est de 3,4 % auprès des utilisateurs de Québec 511 et de 4,8 % 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 (2024) sont indiquées par des 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 93 %* de la population adulte est branchée ou a accès à internet.

* Source : https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/portrait-numerique-des-regions-2023/

Faits saillants

FAITS SAILLANTS

PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 UTILISÉES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

(utilisateurs, n : 1 059)

78 %

27 %

12 %

3 %

83 %
des usagers n'utilisent qu'une seule plateforme

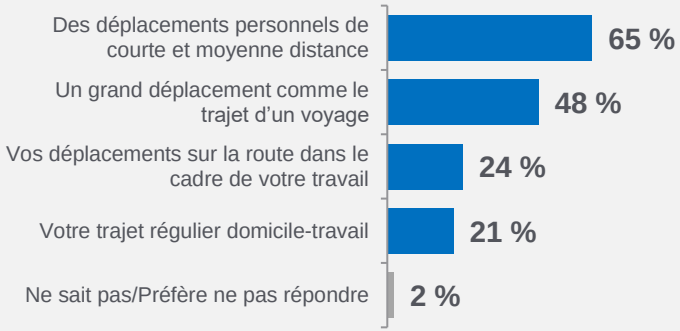
ANCIENNETÉ D'UTILISATION

(utilisateurs, n : 1 059)

11 %
nouveaux utilisateurs (2024-2025)

PRINCIPAUX MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

(utilisateurs, n : 1 059)



MOMENTS D'UTILISATION

(utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 051 et 1 055)

59 %
l'utilisent surtout en hiver

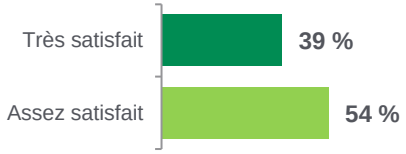
35 %
en toutes saisons

45 %
quelques heures avant un déplacement

30 %
tout juste avant de prendre la route

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION OBTENUE DE QUÉBEC 511

(utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 057)



93 % des utilisateurs se disent très ou assez satisfaits de l'**information obtenue** de Québec 511

TOP 3 DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES

(utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 052)

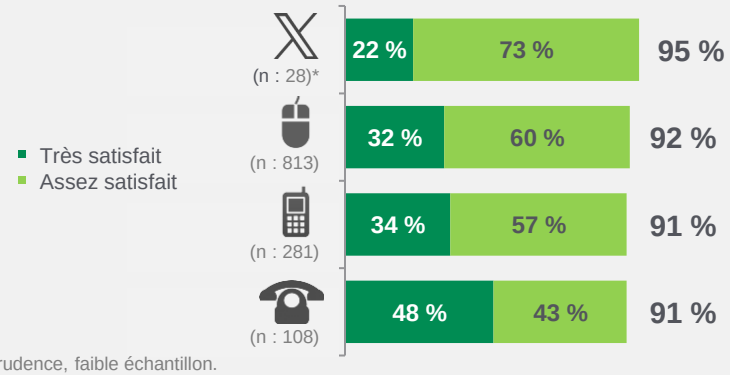
76 %
Conditions routières hivernales

62 %
Événements en cours sur le réseau

59 %
Travaux routiers

SATISFACTION À L'ÉGARD DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511

(utilisateurs de chacune des plateformes)



* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

Chapitre 1

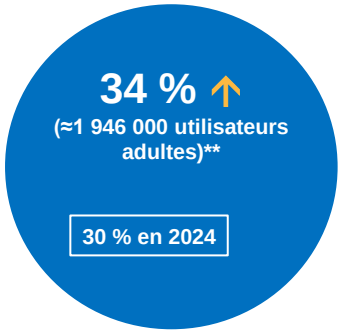
UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS

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

UTILISATION DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

QSEL3. 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 X (anciennement 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 : 4 719



Une progression significative du taux d'utilisation de Québec 511 apparaît en 2025 (34 % contre 30 %), dépassant ainsi de peu le résultat de 2023 (33 %).

En toute logique, on constate, à l'examen du tableau de droite, que les titulaires de permis de conduire résidant dans les régions administratives de Montréal, de Laval ou des Laurentides ont significativement moins utilisé les services de Québec 511. Ceux de la région du Bas-Saint-Laurent sont, pour leur part, proportionnellement plus nombreux à les avoir utilisés, tout comme ceux des régions Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Côte-Nord, Chaudière-Appalaches, Saguenay–Lac-Saint-Jean et Québec.

UTILISATION DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	2025 %	2024 %
Bas-Saint-Laurent (n : 89 et 94)	69+	63
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 156 et 123)	46+	45
Québec (n : 700 et 492)	39+	33
Mauricie (n : 143 et 113)	33	36
Estrie (n : 308 et 229)	31	27
Montréal (n : 954 et 706)	25-	24
Outaouais (n : 166 et 140)	29	23
Abitibi-Témiscamingue (n : 66 et 47)	43	41
Côte-Nord (n : 36 et 32)	61+	73
Nord-du-Québec (n : 7 et 1)*	81	-
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (n : 42 et 33)	62+	43
Chaudière-Appalaches (n : 272 et 236)	49+	45
Laval (n : 217 et 163)	25-	20
Lanaudière (n : 288 et 193)	30	21
Laurentides (n : 329 et 256)	27-	28
Montérégie (n : 830 et 686)	35	27
Centre-du-Québec (n : 116 et 103)	29	23

* À interpréter avec prudence, faibles échantillons.
** Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2022 était de 5 723 135 (source : Données et statistiques 2022, SAAQ).
Remarque : les signes + et - indique une différence statistiquement significative par rapport aux autres régions administratives.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION

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

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1 059)	(n : 186)	(n : 420)	(n : 453)
Homme	55	53	57	53
Femme	45	47	43	47
Autre	0	0	0	0
ÂGE	(n : 1 059)	(n : 186)	(n : 420)	(n : 453)
18 à 34 ans	24	21	27	22
35 à 44 ans	18	21	15	19
45 à 54 ans	18	22	19	17
55 à 64 ans	20	18	20	22
65 ans ou plus	20	18	19	20
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 059)	(n : 186)	(n : 420)	(n : 453)
Français seulement	89	97+	80-	94+
Autre	11	3-	20+	6-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 053)	(n : 185)	(n : 419)	(n : 449)
Secondaire ou moins	26	29	19-	31+
Collégial	24	26	24	24
Universitaire	50	45	57+	45-
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 059)	(n : 186)	(n : 420)	(n : 453)
Moins de 40 000 $	9	9	7	12+
De 40 000 $ à 59 999 $	14	10	14	15
De 60 000 $ à 79 999 $	13	8	15	12
De 80 000 $ à 99 999 $	13	10	14	14
100 000 $ ou plus	42	48	43	38
Préfère ne pas répondre	9	15+	7	9

- Le profil 2025 des utilisateurs de Québec 511 est similaire à celui de 2024. Aucune des variables le constituant ne présente de différences statistiquement significatives, à l'exception d'une proportion plus élevée d'utilisateurs ayant au plus un diplôme de niveau secondaire (26 % contre 21 % en 2024).
- On observe relativement peu de disparité entre les régions. Voici quelques spécificités rattachées au portrait de cette année :
  - La très forte majorité des utilisateurs ont le français uniquement comme langue maternelle (89 %). Comme on peut s'y attendre, la grande région de Montréal en compte moins, en proportion.
  - En revanche, le grand Montréal affiche une proportion plus élevée d'utilisateurs ayant un diplôme universitaire. Dans l'ensemble, c'est un utilisateur sur deux qui cumule autant de scolarité (50 %).
  - En outre, la moitié des gens qui utilisent les services de Québec 511 (55 %) ont un revenu familial annuel brut d'au moins 80 0000 $. Les moins bien nantis se trouvent davantage hors des grandes régions de Québec et de Montréal.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)

Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 059)	(n : 186)	(n : 420)	(n : 453)
3 ans ou moins	2	3	3	2
4 à 9 ans	10	8	11	10
10 à 19 ans	16	20	15	16
20 à 30 ans	22	20	21	23
Plus de 30 ans	50	49	50	49
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 045)	(n : 183)	(n : 415)	(n : 447)
Moins de 5 000 km	9	9	10	7
5 000 à 9 999 km	20	20	24+	17-
10 000 à 19 999 km	33	46+	32	30
20 000 à 24 999 km	18	12	17	21
25 000 à 29 999 km	10	7	8	13+
30 000 km ou plus	10	6	9	12
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 053)	(n : 186)	(n : 418)	(n : 449)
Un téléphone intelligent	95	96	96	93
Un ordinateur	91	89	92	91
Internet	91	92	89	92
Un réseau cellulaire	83	85	83	82
Une tablette électronique	56	55	56	55
Une montre intelligente	31	33	30	31
Autre appareil de même genre	0	0	1	0

- Voici quelques spécificités rattachées au portrait de cette année (suite) :
  - La moitié (50 %) des utilisateurs de Québec 511 détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans.
  - Le kilométrage annuel de 80 % des utilisateurs est inférieur à 25 000 km. Les conducteurs des régions (ailleurs au Québec) se démarquent à la hausse pour en avoir parcouru un peu plus, soit de 25 000 à 29 999 km. À l'inverse, dans la métropole, on déclare en proportion supérieure avoir peu conduit (24 % affirment avoir parcouru de 5 000 à 9 999 km contre 17 % chez ceux qui habitent à l'extérieur de Montréal et de Québec).
  - La grande majorité détient soit un téléphone intelligent, soit un ordinateur, et a accès à internet ou à un réseau cellulaire.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)

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

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 056)	(n : 186)	(n : 419)	(n : 451)
Travailleur (temps plein/partiel)	68	71	67	68
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	2	4	5
Étudiant	4	4	6	2
Retraité	24	23	23	25
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 657)	(n : 122)	(n : 248)	(n : 286)
Oui	26	21	28	26
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 162)	(n : 26)*	(n : 64)	(n : 72)
Services à domicile ou en entreprise**	23	24	27	18
Représentation commerciale	20	21	21	19
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	13	9	17	10
Camionnage/services de livraison	11	9	4	17
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	12	6	14
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	6	3	6	6
Cadre ou gestionnaire	4	0	8	1
Services de formation ou d'éducation	2	6	2	2
Personnel des arts et de la culture	2	0	1	3
Travailleur non spécialisé	1	5	2	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	3	1	1
Travailleur administratif (ex. : fonctionnaire)	1	4	0	0
Agriculture	0	0	0	1
Préfère ne pas répondre	6	4	5	8

- Voici quelques spécificités rattachées au portrait de cette année (suite) :
  - Sept utilisateurs de Québec 511 sur dix (68 %) sont en emploi et le quart est à la retraite.
  - Un travailleur sur quatre (26 %) passe une portion importante de son temps sur la route en raison de son emploi.
  - Les secteurs d'emploi où l'on retrouve les plus fortes concentrations d'utilisateurs sont les services à domicile ou en entreprise ainsi que la représentation commerciale.

** 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.).

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511

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

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	X (Twitter)* %
GENRE	(n : 1 059)	(n : 830)	(n : 114)	(n : 285)	(n : 28)
Homme	55	53	66+	57	81+
Femme	45	46	34-	43	19
ÂGE	(n : 1 059)	(n : 830)	(n : 114)	(n : 285)	(n : 28)
18 à 34 ans	24	23	43+	19-	54
35 à 44 ans	18	19	23	14	19
45 à 54 ans	18	18	3-	20	12
55 à 64 ans	20	20	15	24	7
65 ans ou plus	20	19	15	22	8
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 059)	(n : 830)	(n : 114)	(n : 285)	(n : 28)
Français seulement	89	90	80-	89	57
Autre	11	10	20+	11	43
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 053)	(n : 825)	(n : 113)	(n : 284)	(n : 27)
Secondaire ou moins	26	25	29	26	31
Collégial	24	25	17	23	25
Universitaire	50	50	53	50	44
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 059)	(n : 830)	(n : 114)	(n : 285)	(n : 28)
Moins de 40 000 $	9	9	18+	8	11
De 40 000 $ à 59 999 $	14	14	18	12	19
De 60 000 $ à 79 999 $	13	13	15	12	7
De 80 000 $ à 99 999 $	13	12	19	15	9
100 000 $ ou plus	42	43	27-	44	40
Préfère ne pas répondre	9	9	4-	9	15

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

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511 (SUITE)

Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	X (Twitter)* %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 059)	(n : 830)	(n : 114)	(n : 285)	(n : 28)
3 ans ou moins	2	2	6+	2	0
4 à 9 ans	10	10	18+	8	36
10 à 19 ans	16	17	21	8-	23
20 à 30 ans	22	22	18	23	14
Plus de 30 ans	50	49	36-	59+	27
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 045)	(n : 819)	(n : 112)	(n : 281)	(n : 28)
Moins de 5 000 km	9	8	13	7	14
5 000 à 9 999 km	20	22+	18	14-	23
10 000 à 19 999 km	33	32	27	35	24
20 000 à 24 999 km	18	18	20	21	10
25 000 à 29 999 km	10	10	6	10	14
30 000 km ou plus	10	10	15	13	14
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS**	(n : 1 053)	(n : 828)	(n : 112)	(n : 282)	(n : 28)
Un téléphone intelligent	95	95	92	98+	83
Un ordinateur	91	92	93	91	85
Internet	91	93+	77-	91	71
Un réseau cellulaire	83	86+	65-	84	74
Une tablette électronique	56	56	41-	63+	52
Une montre intelligente	31	31	28	37+	34
Autre appareil de même genre	0	1	0	1	0

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

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511 (SUITE)

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

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	X (Twitter)* %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 056)	(n : 828)	(n : 114)	(n : 285)	(n : 27)
Travailleur (temps plein/partiel)	68	69	68	66	81
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	4	3	4	0
Étudiant	4	3	7	2	11
Retraité	24	24	22	28	8
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 657)	(n : 522)	(n : 69)	(n : 171)	(n : 21)
Oui	26	24-	45+	26	56
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 162)	(n : 118)	(n : 27)**	(n : 47)	(n : 12)
Services à domicile ou en entreprise[1]	23	20	25	21	22
Représentation commerciale	20	23	26	15	22
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	13	11	14	16	16
Camionnage/services de livraison	11	9	15	15	11
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	12	6	9	4
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	6	6	3	3	0
Cadre ou gestionnaire	4	6	11	5	0
Services de formation ou d'éducation	2	2	0	4	6
Personnel des arts et de la culture	2	2	0	0	8
Travailleur non spécialisé	1	2	0	1	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	1	0	3	0
Travailleur administratif (ex. : fonctionnaire)	1	1	0	0	0
Agriculture	0	1	0	0	0
Préfère ne pas répondre	6	6	1	8	10

* Le profil des utilisateurs des comptes X (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.

Chapitre 2

HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

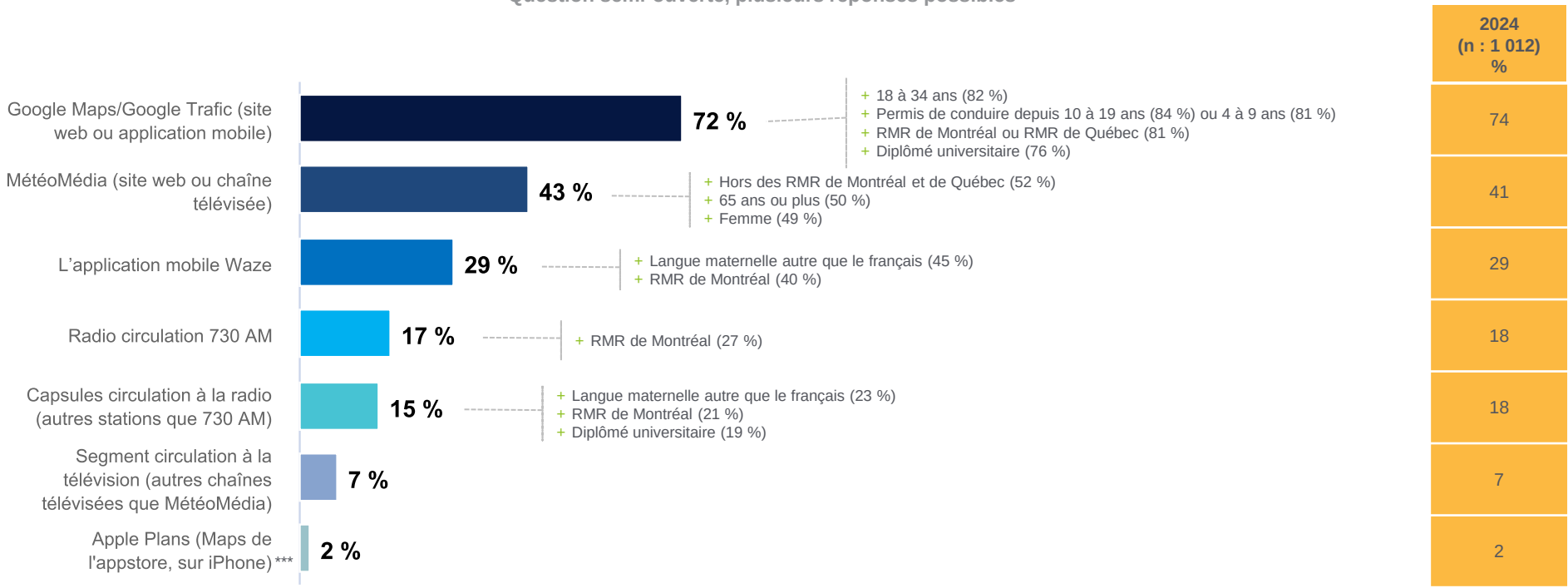
- Autres sources d'information utilisées
- Services de Québec 511 utilisés
- Utilisation mixte des plateformes de Québec 511
- Fréquence, ancienneté, saison et moment d'utilisation de Québec 511
- Motifs d'utilisation de Québec 511
- Utilité perçue des informations disponibles
- Fiabilité et exactitude des informations disponibles
- Satisfaction à l'endroit des informations obtenues

AUTRES SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES

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 : 1 059

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



2024 (n : 1 012) %
74
41
29
18
18
7
2

Les sources d'information autres que Québec 511 pour se renseigner sur l'état du réseau routier ont été consultées dans des proportions équivalentes à celles de 2024

De plus, les trois sources les plus populaires demeurent les mêmes que l'an dernier : Google Maps mène nettement par rapport au plus proche concurrent, soit MétéoMédia, lequel devance l'application Waze par 14 points de pourcentage.

À l'exception de MétéoMédia, les utilisateurs de Québec 511 provenant de la métropole (RMR de Montréal) consultent les principales sources d'information en plus forte proportion. D'autres sous-groupes de répondants se démarquent à la hausse, par exemple, les 18 à 34 ans, qui consultent davantage Google Maps, ou les 65 ans ou plus, qui se tournent vers MétéoMédia en plus forte proportion.

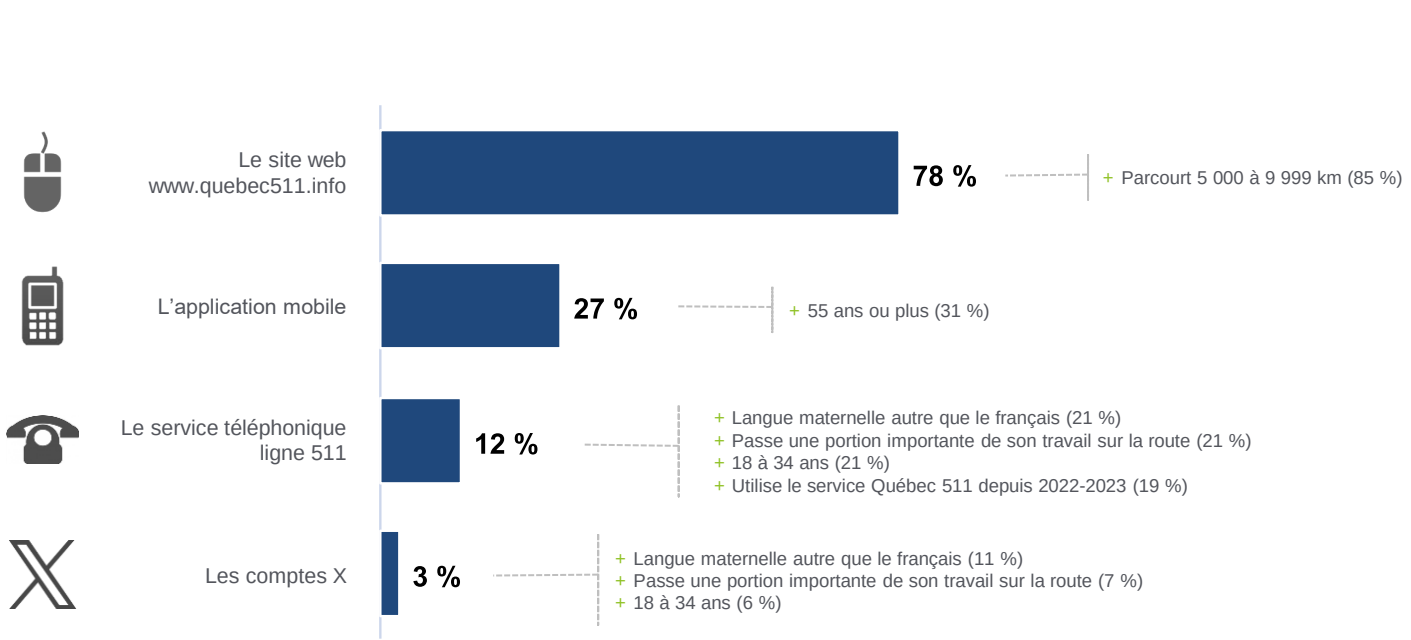
* Seules les sources autres que Québec 511 qui ont été mentionnées par 1 % ou plus des répondants sont illustrées dans le graphique.
** Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.
*** Réponses mentionnées par les répondants dans la catégorie « autre ». Ces réponses ont été regroupées en une grande catégorie.

SERVICES DE QUÉBEC 511 UTILISÉS

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 : 1 059

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



	2024 (n : 1 012) %
Le site web www.quebec511.info	78
L'application mobile	29
Le service téléphonique ligne 511	10
Les comptes X	3

Le site web est le plus utilisé d'entre tous les services de Québec 511

En effet, au moins trois fois plus d'utilisateurs déclarent en avoir fait usage comparativement à l'application mobile (78 % contre 27 %). Si on exclut les comptes X de l'offre numérique gouvernementale (offerte dans trois régions seulement), le mode traditionnel, soit le téléphone, a été le moins consulté (un utilisateur sur huit affirme l'avoir fait dans la dernière année).

Au sein des trois régions couvertes par les comptes X, on a utilisé ces derniers en plus forte proportion dans la région administrative de Montréal (7 %), alors que ce résultat n'atteint que 3 % à Québec/Lévis.

* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

UTILISATION MIXTE DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511

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

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

USAGES MIXTES DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (excluant les comptes X [Twitter])	2025 (n : 1052) %	2024 (n : 1005) %
Site web et application mobile	10	12
Site web et service téléphonique	5	2
Application mobile et service téléphonique	1	1
Les trois plateformes (web, téléphonique et application mobile)	1	1
Une seule des trois plateformes (web, téléphonique ou application mobile)	83	84

Ne consulter qu'une seule des plateformes demeure l'habitude la plus courante, soit pour 83 % des utilisateurs

Lorsque deux modes sont consultés, la combinaison site web et application mobile est la plus usuelle, avec 10 % des utilisateurs pour qui cela s'est avéré durant la dernière année.

UTILISATION MIXTE DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (SUITE)

Synthèse de l'utilisation des plateformes de Québec 511 (excluant les comptes X [Twitter])

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 052

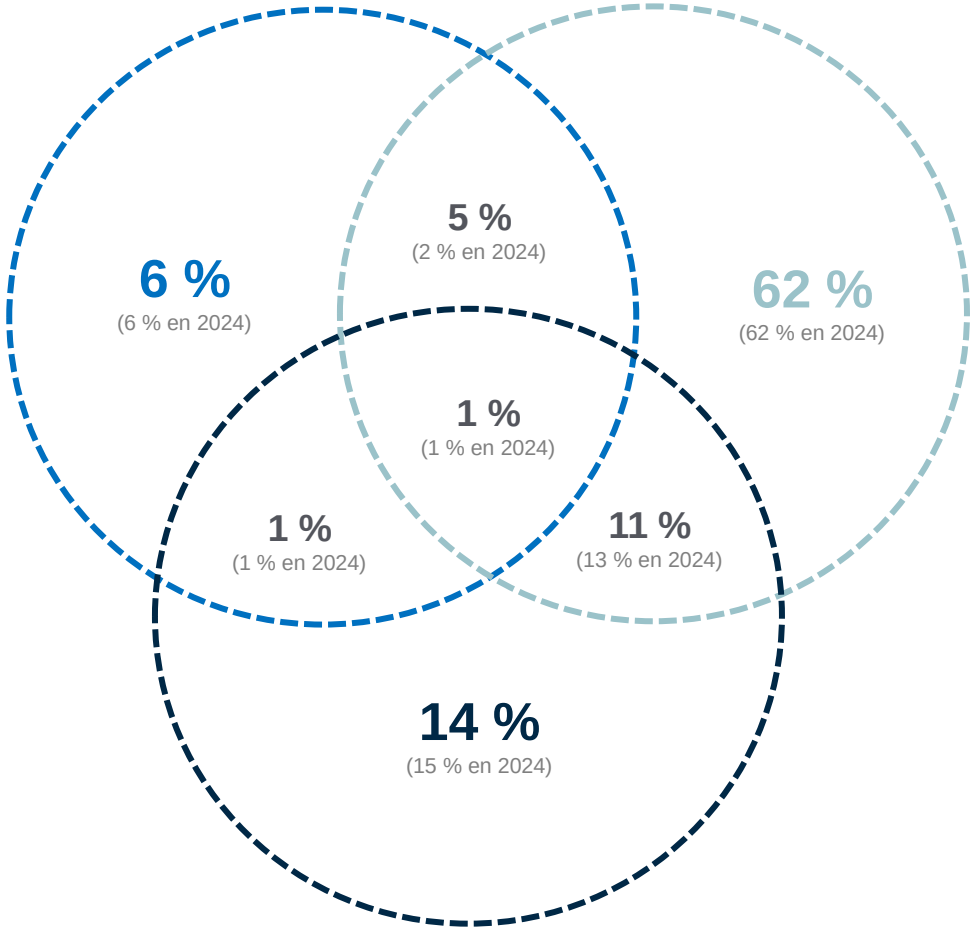
12 % d'utilisateurs
(10 % en 2024)

Nombre estimé d'utilisateurs du service téléphonique : **≈ 234 000**

Lecture du graphique

- 6 % des utilisateurs de Québec 511 ont utilisé exclusivement le service téléphonique au cours de la dernière année (6 % en 2024).
- 5 % ont utilisé le service téléphonique et le site web.
- 1 % a utilisé le service téléphonique, le site web et l'application mobile.

Sept répondants utilisent uniquement X



78 % d'utilisateurs
(78 % en 2024)

Nombre estimé d'utilisateurs du site web : **≈ 1 518 000**

27 % d'utilisateurs
(30 % en 2024)

Nombre estimé d'utilisateurs de l'application mobile : **≈ 525 000**

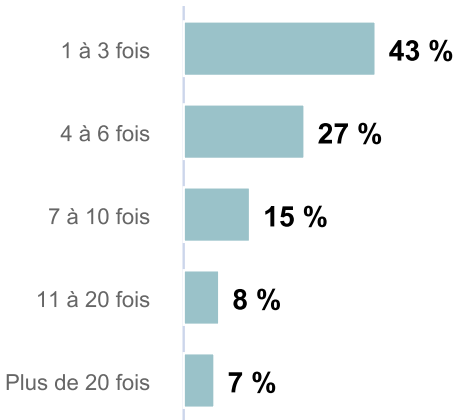
Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2022 était de 5 723 135. Au total, 34 % des répondants disent avoir utilisé Québec 511 au cours de l'année, soit ≈1 946 000 individus (source : Données et statistiques 2022, SAAQ).

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

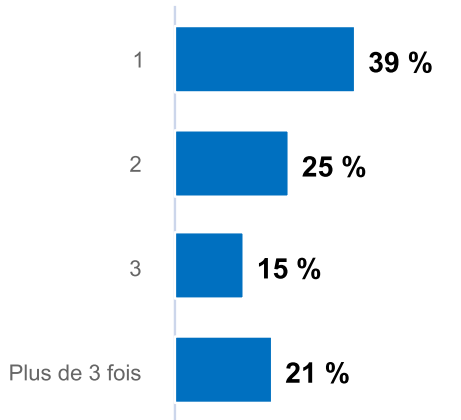
QA2b. Le site web
(n : 799)

Moyenne : **8,7** ↑
(7,2 en 2024)



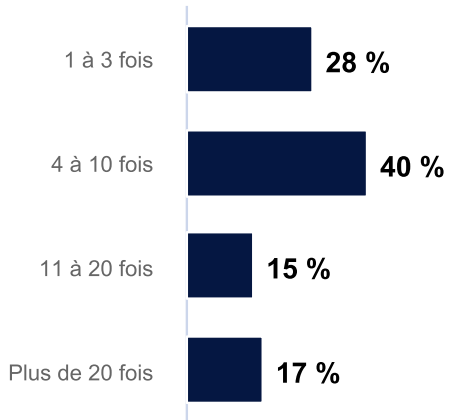
QA2a. Le service téléphonique
(n : 108)

Moyenne : **3,4**
(3,7 en 2024)



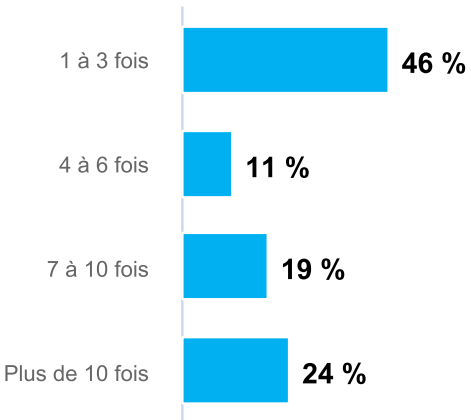
QA2c. L'application mobile
(n : 270)

Moyenne : **18,6**
(19,6 en 2024)



QA2d. Les comptes X (Twitter)
(n : 28)*

Moyenne : **29,0**
(11,9 en 2024)



La fréquence d'utilisation du site web de Québec 511 augmente significativement entre 2024 et 2025

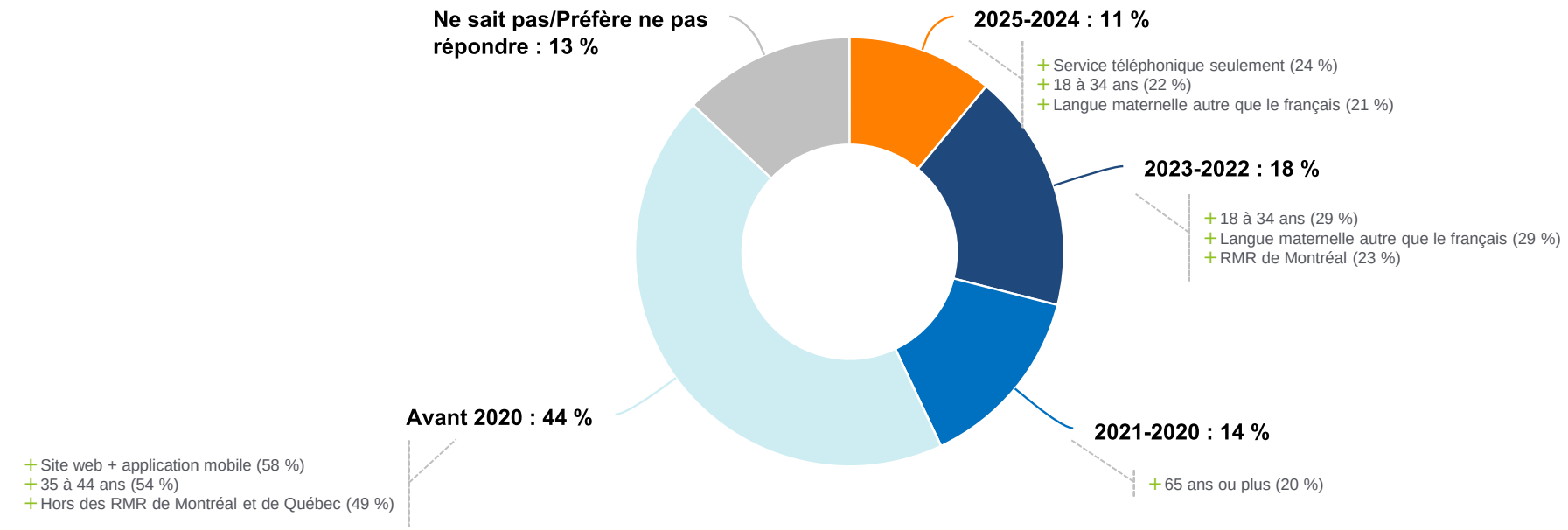
Les taux moyens d'utilisation des trois autres plateformes sont similaires à ceux observés l'an dernier.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANCIENNETÉ D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 059



Le service Québec 511 connaît une croissance stable

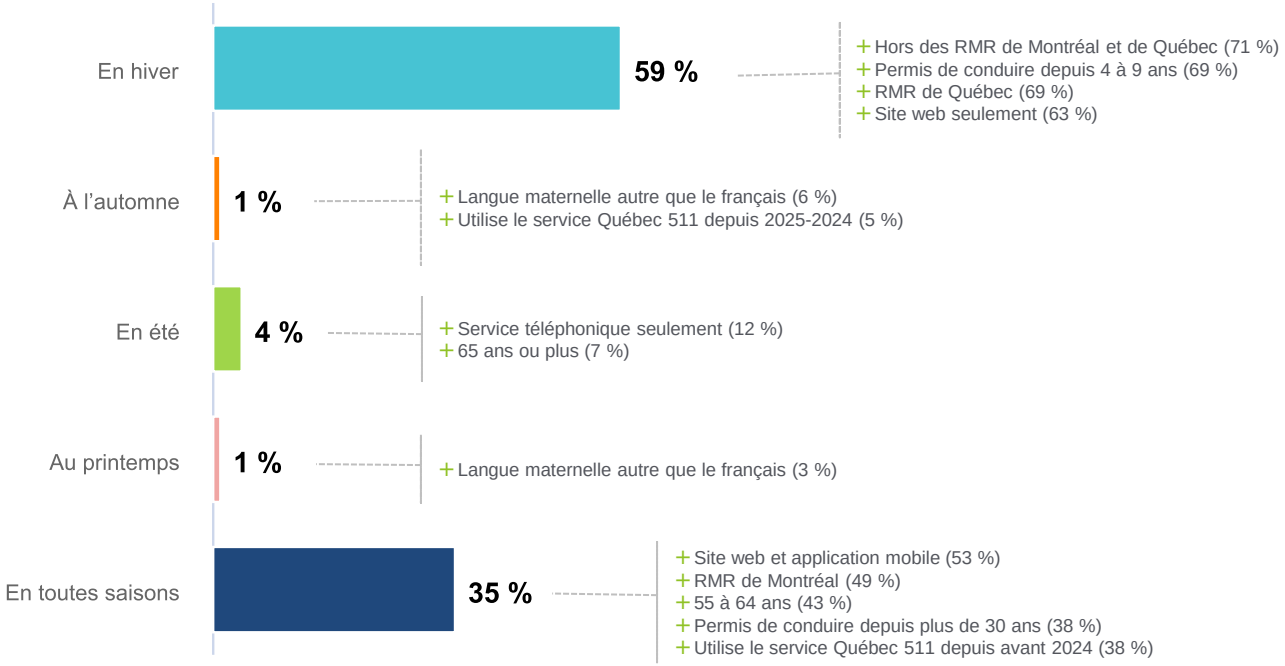
À l'instar des dernières années, environ un utilisateur sur dix est un nouveau venu. De plus, le service a à son actif deux utilisateurs sur cinq (44 %) qui peuvent être qualifiés de fidèles, car ils se servaient déjà de la ressource avant 2020.

Les utilisateurs qui ont consulté le site web dans la dernière année ou qui se sont référés à la fois au site web ou à l'application mobile, et ceux qui résident dans une autre région que les RMR de Montréal et de Québec sont, entre autres, proportionnellement plus nombreux à déclarer qu'ils font usage de la ressource depuis plus de cinq ans. En contrepartie, on observe une proportion plus importante de nouveaux utilisateurs chez ceux qui ont uniquement eu recours au service téléphonique dans la dernière année et ceux qui ont une autre langue maternelle que le français.

SAISON D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

QA4. Avez-vous utilisé Québec 511 surtout…?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 051



2024 (n : 999) %
54
2
7
0
37

C'est en hiver que la majorité des utilisateurs se servent de Québec 511

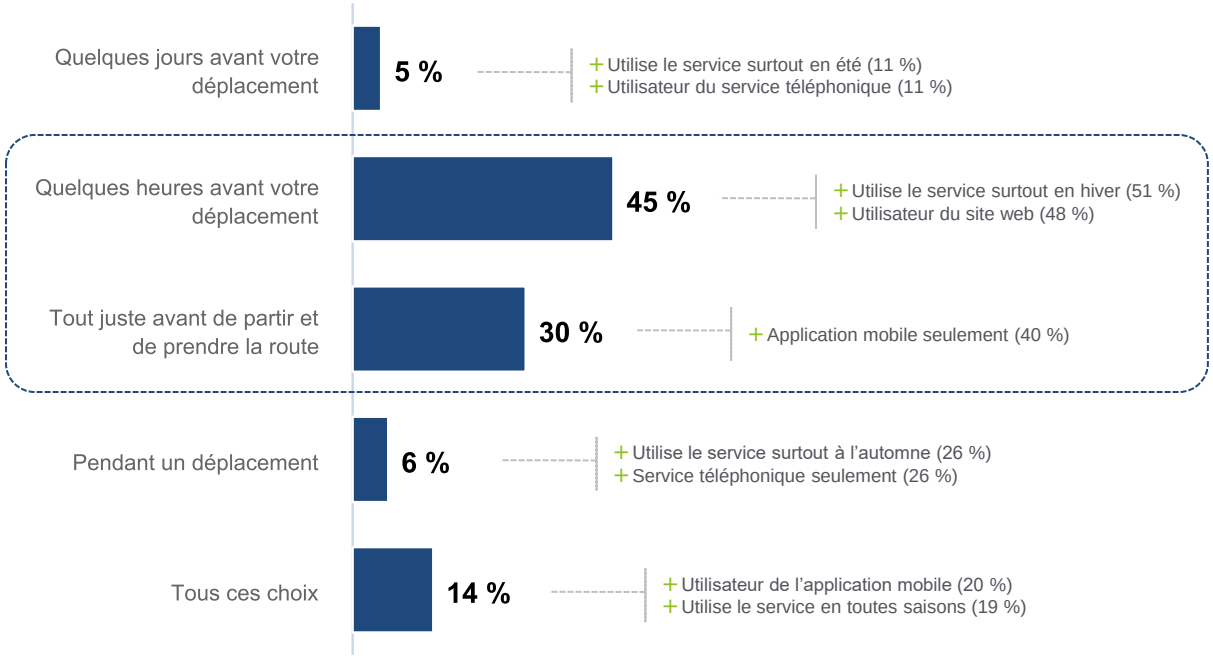
Les répondants qui résident soit hors des grands centres, soit dans la région de Québec sont proportionnellement plus nombreux à faire usage de ce service en saison hivernale, tout comme les conducteurs moyennement expérimentés (titulaire de permis depuis 4 à 9 ans).

Consulter Québec 511 tout au long de l'année s'avère chez le tiers des utilisateurs, un résultat stable par rapport à celui de 2024, après avoir connu une hausse significative à ce moment (37 % contre 30 % en 2023). On a davantage tendance à se servir de cette source en toutes saisons dans la RMR de Montréal, chez les conducteurs expérimentés (permis depuis plus de 30 ans) et chez les utilisateurs âgés de 55 à 64 ans.

MOMENT D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 055



2024 (n : 1 006) %
5
43
31
7
14

Chez trois répondants sur quatre (75 %), l'utilisation de Québec 511 se fait surtout dans un court intervalle de temps avant le départ

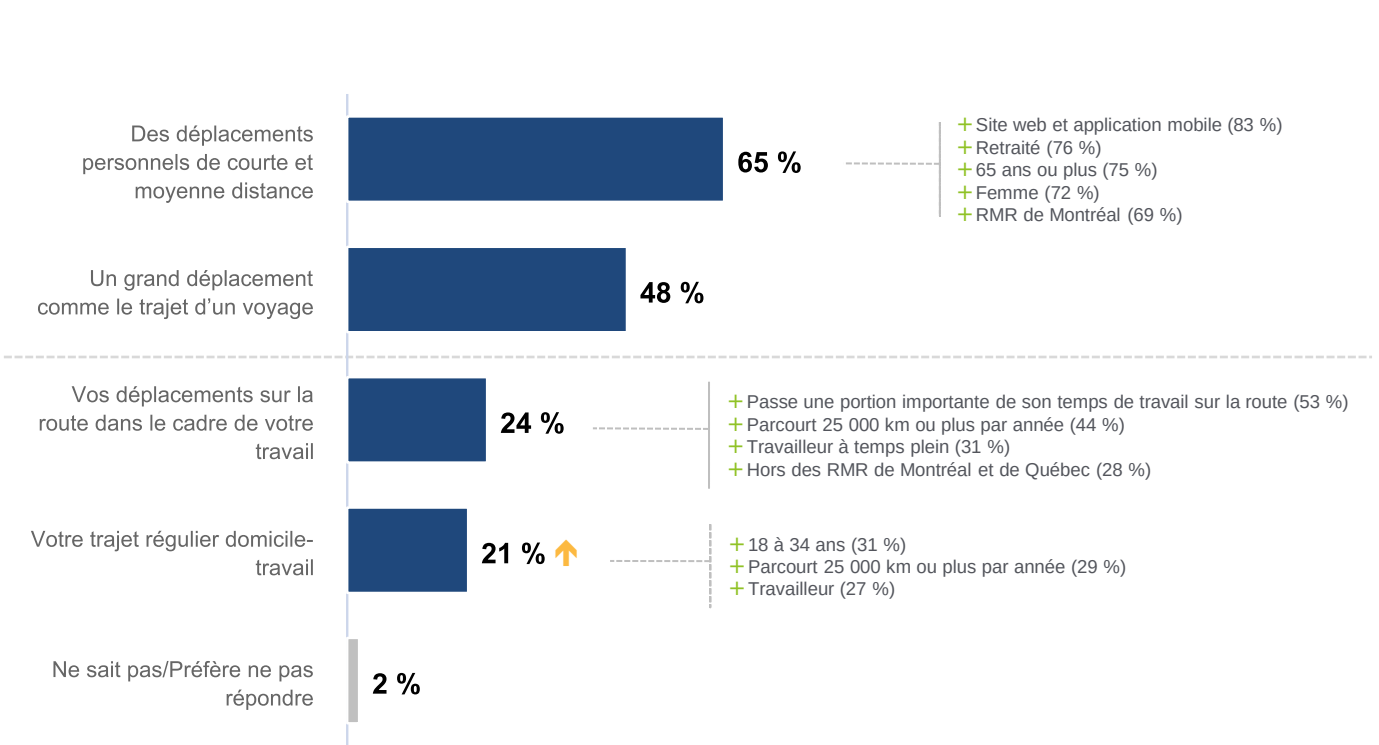
En effet, on recherche principalement de l'information quelques heures avant le déplacement (45 %) ou tout juste avant de partir (30 %).

L'utilisation saisonnière de Québec 511 est corrélée au moment où l'on consulte particulièrement la ressource. Les utilisateurs hivernaux sont plus enclins à se renseigner quelques heures avant de prendre le volant, tandis que ceux qui en font usage surtout l'été s'informent quelques jours avant leur déplacement. On peut penser que cette recherche est faite dans un contexte de déplacements plus longs, lesquels sont plus propices durant la belle saison.

MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier…?
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 059

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



2024 (n : 1 012) %
67
52
23
17
2

C'est principalement dans le cadre de déplacements personnels de courte et moyenne distance que l'on se sert de Québec 511

Les déplacements personnels de courte ou moyenne distance sont ceux pour lesquels la majorité se sert de Québec 511, soit deux utilisateurs sur trois (65 %). Ce résultat est similaire à celui de 2024, année qui enregistrait une baisse par rapport à 2023 (67 % contre 73 %).

Si, à l'instar de l'an dernier, le service Québec 511 est consulté par la moitié des utilisateurs en contexte de voyage, cette source d'information semble de moins en moins courue pour ce type de planification depuis 2023, où ce résultat s'établissait à 58 %. Les déplacements faits dans le cadre du travail (24 %) ou pour s'y rendre et en revenir (21 %) amènent des parts non négligeables d'utilisateurs à rechercher des informations à l'aide de Québec 511. À noter que la baisse observée l'an dernier pour le trajet domicile-travail n'aura été que ponctuelle (22 % en 2023).

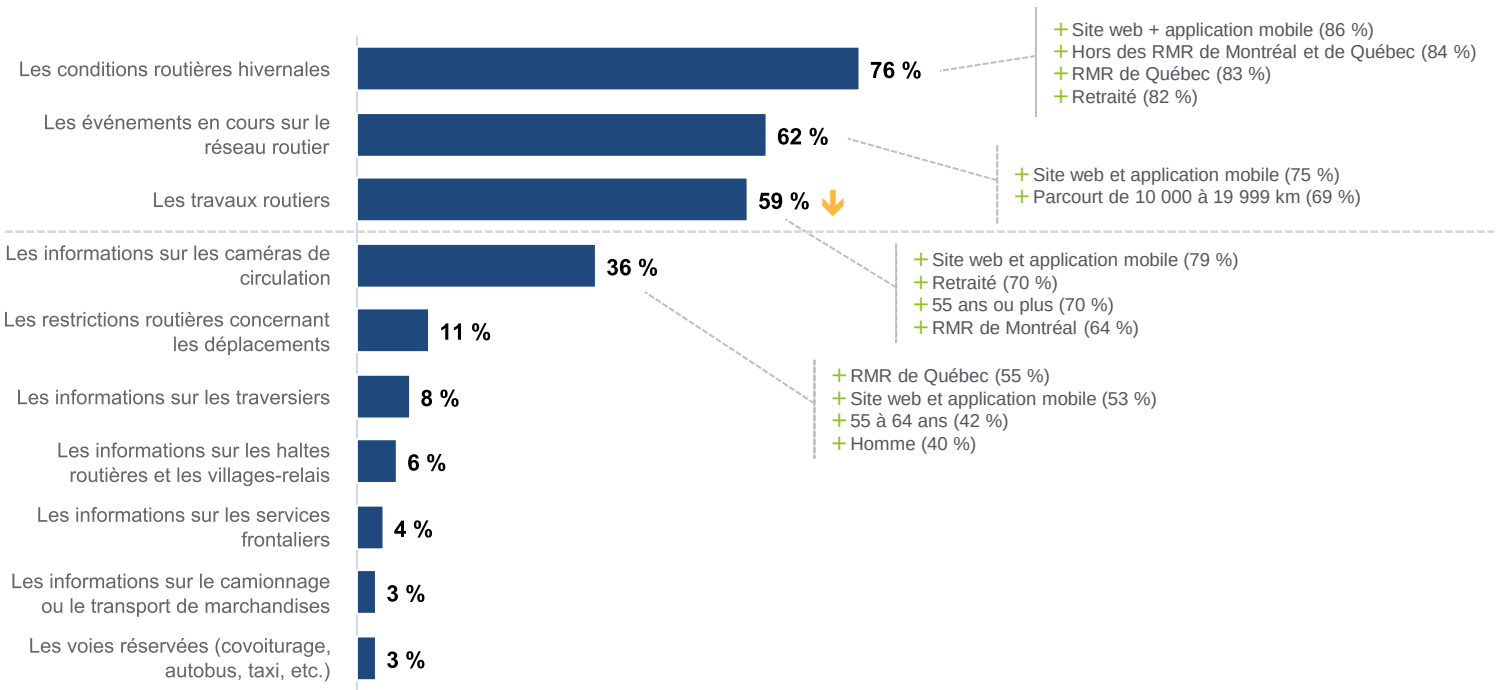
* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES

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 : 1 052

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



2024 (n : 1 008) %
72
63
64
35
10
11
6
4
3
2

Les informations liées aux irritants routiers sont les plus utiles pour de larges parts d'utilisateurs

Celles concernant les conditions routières hivernales, les événements en cours sur le réseau routier et les travaux routiers constituent les trois plus intéressantes. Bien que les renseignements sur les travaux routiers revêtent moins d'utilité que l'an dernier et qu'en 2023 aussi (64 % et 67 % respectivement), ils demeurent néanmoins pratiques aux yeux de plusieurs. Outre ce dernier élément, le portrait global de l'utilité perçue des informations est similaire à celui de 2024.

Le lieu de résidence influe notamment sur l'intérêt plus ou moins vif envers certains types d'information. Ainsi, les conditions routières hivernales préoccupent davantage les utilisateurs qui habitent hors des grands centres ou la région de Québec, alors que ce sont les informations sur les travaux routiers que les résidents de la RMR de Montréal jugent davantage utiles.

* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES (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 : 1 052

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**

	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec
RÉSULTATS POUR LES QUATRE SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES	n : 1 052	n : 38	n : 42	n : 165	n : 43	n : 69	n : 149	n : 30	n : 20*	n : 15*	n : 4*	n : 16*	n : 74	n : 32	n : 63	n : 64	n : 203	n : 25*
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	**76**	92+	88	81	77	84	65-	88	87	89	100	94	86	60-	61-	69	70	66
Les événements en cours sur le réseau routier	**62**	61	53	57	60	53	66	54	100	49	100	64	53	52	63	74	61	78
Les travaux routiers	**59**	32-	52	58	65	64	62	71	79	31	29	36	48	73	67	72	62	63
Les informations sur les caméras de circulation	**36**	27	35	49+	58+	13-	40	42	0	41	57	35	54+	39	27	32	35	37

On observe peu de variabilité régionale quant à l'utilité des informations obtenues de Québec 511

Deux des quatre types d'information offerts par Québec 511 et perçus comme les plus utiles sont sujets à quelques variations selon la région administrative de résidence des utilisateurs. Comme on peut s'y attendre compte tenu des résultats vus à la page précédente, les résidents de Montréal et de la couronne Nord trouvent moins d'utilité aux renseignements sur les conditions hivernales, contrairement à ceux du Bas-Saint-Laurent.

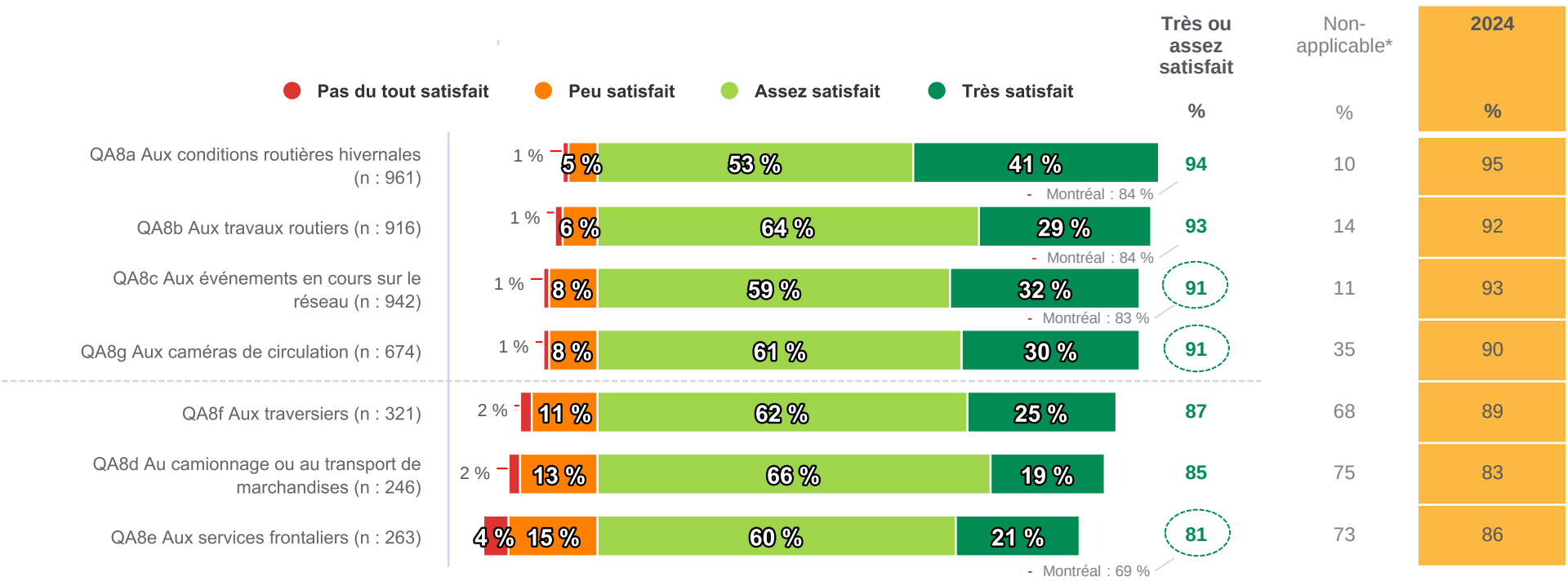
De plus, on reconnaît davantage l'utilité des indications sur les caméras de circulation dans les régions de la Mauricie, de Québec et de Chaudière-Appalaches, contrairement à l'Estrie.

* À interpréter avec prudence, faibles échantillons.
** Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

FIABILITÉ ET 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, excluant les non applicables et la non-réponse



La satisfaction quant à la fiabilité et l'exactitude des informations de Québec 511 est au rendez-vous pour de fortes majorités d'utilisateurs

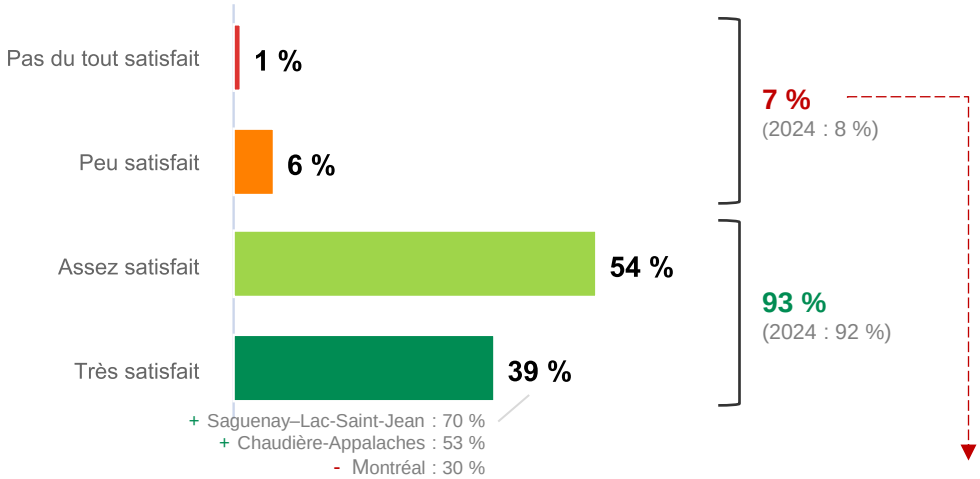
Quatre des sept taux de satisfaction se situent entre 91 % et 94 %, ce qui est très bon. Les trois derniers éléments mesurés parviennent tout de même à satisfaire la plupart des utilisateurs, avec des résultats variant de 81 % à 87 %. En outre, le portrait d'ensemble demeure pratiquement le même que l'an dernier. Les trois types d'information dont la satisfaction avait augmenté en 2024 en génèrent autant cette année (éléments encerclés). Si l'écart pour les services frontaliers apparaît plus prononcé (81 % contre 86 %), il ne s'avère pas significatif sur le plan statistique du fait que peu d'utilisateurs sont aptes à se prononcer à ce sujet.

Les utilisateurs de la région administrative de Montréal se font plus critiques à quelques reprises. Par ailleurs, la satisfaction ne varie pas en fonction de la plateforme utilisée.

* Base : ensemble des utilisateurs (n : 1059).

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 : 1 057



L'information fournie par Québec 511 donne satisfaction à la très forte majorité de ses utilisateurs

On observe une entière satisfaction en plus forte proportion au Saguenay–Lac-Saint-Jean et en Chaudière-Appalaches, mais proportionnellement moins à Montréal.

QA6a. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas entièrement satisfait de l'information obtenue de Québec 511? **Base : répondants insatisfaits, n : 76** **Question ouverte, trois réponses possibles***	**%**
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	43
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	31
Les informations ne sont pas claires	13
Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	5
Insatisfait des caméras de circulation (fonctionnent mal, image floue, etc.)	5
Il y a des problèmes techniques	4
L'information est mal présentée (mauvais design, etc.)	3
La commande vocale n'est pas toujours fonctionnelle	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	23

Toutes plateformes utilisées confondues, on reproche principalement le repérage de l'information et, dans une moindre mesure, la transmission de renseignements non à jour.

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

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, n : 1 057

	2025		2024	
	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 38 et 53)	96	4	96	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 42 et 49)	98	2	100	0
Québec (n : 166 et 153)	94	6	93	7
Mauricie (n : 43 et 38)	100	0	93	7
Estrie (n : 69 et 56)	84	16	95	5
Montréal (n : 150 et 156)	88	12	89	11
Outaouais (n : 30 et 32)	86	14	95	5
Abitibi-Témiscamingue (n : 20 et 17)*	94	6	100	0
Côte-Nord (n : 15 et 20)*	94	6	79	21
Nord-du-Québec (n : 4 et 0)*	100	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (n : 16 et 13)*	94	6	100	0
Chaudière-Appalaches (n : 74 et 100)	96	4	94	6
Laval (n : 32 et 30)	92	8	85	15
Lanaudière (n : 64 et 35)	89	11	95	5
Laurentides (n : 64 et 63)	95	5	93	7
Montérégie (n :205 et 173)	92	8	86	14
Centre-du-Québec (n : 25 et 22)*	97	3	100	0

* À interpréter avec prudence, faibles échantillons.

Chapitre 3

SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

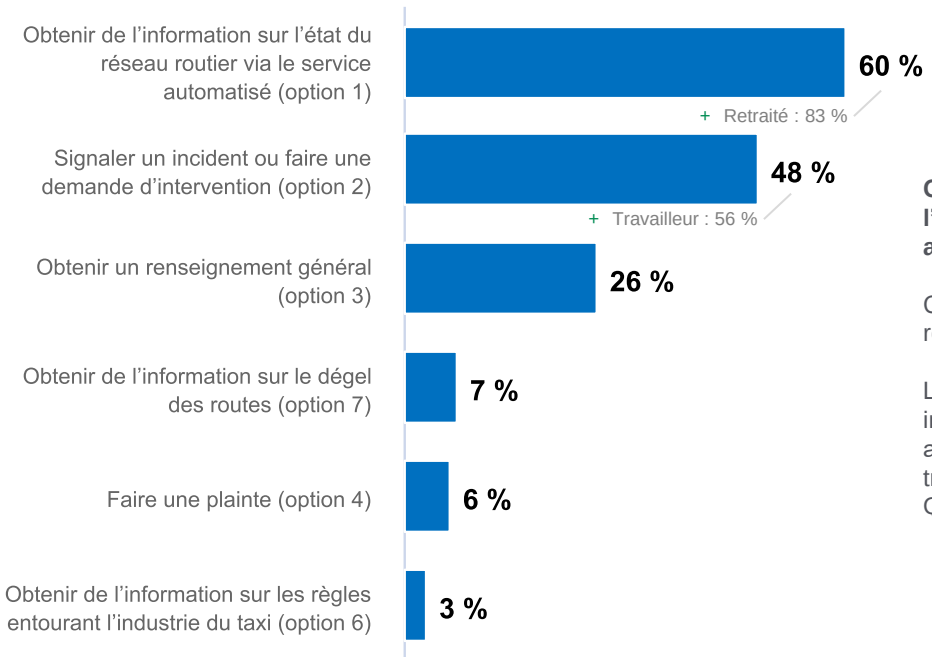
- Options du service téléphonique utilisées
- Satisfaction envers le service téléphonique et la reconnaissance vocale
- Contact avec un préposé aux renseignements
- Satisfaction à l'endroit du préposé aux renseignements
- Recours au service téléphonique en plus du site web ou de l'application mobile
- Notoriété du site web et de l'application mobile
- Raisons de préférer le service téléphonique
- 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 options du menu avez-vous utilisées?

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 109

Plusieurs réponses possibles*



On téléphone surtout pour s'informer sur l'état du réseau routier via le service automatisé

C'est particulièrement le cas des personnes retraitées.

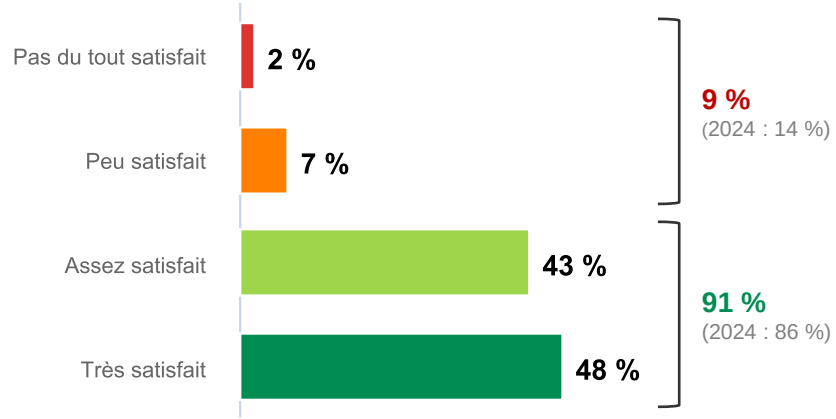
L'option 2, soit la possibilité de signaler un incident ou faire une demande d'intervention, arrive au second rang des raisons d'appels. Les travailleurs transmettent ces informations à Québec 511 en plus forte proportion.

2024 (n : 92) %
65
49
24
7
15
3

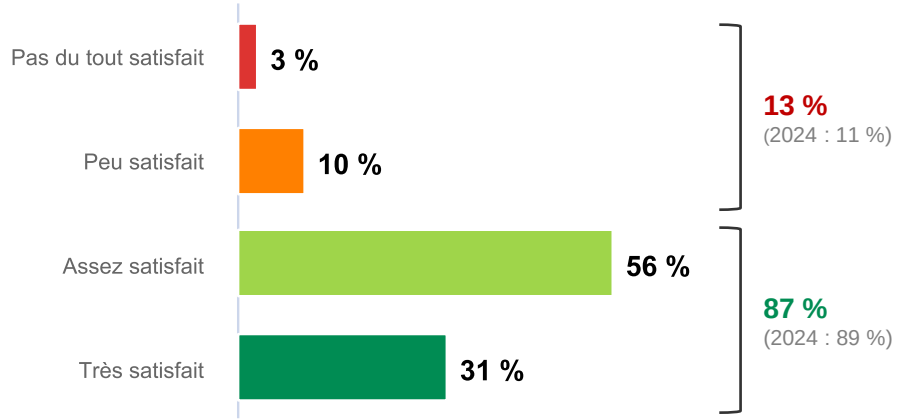
* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

SATISFACTION ENVERS LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET LA RECONNAISSANCE VOCALE

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 : 108



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 souhaitaient obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé 24/7 (option 1), excluant la non-réponse, n : 64



La forte majorité des conducteurs qui appellent Québec 511 sont globalement satisfaits de ce moyen de contacter le service

Étant au départ peu nombreux à utiliser le service téléphonique, le nombre de personnes insatisfaites* s'en trouve réduit d'autant. Ce ne sont que sept utilisateurs qui expriment leurs raisons d'insatisfaction : ils blâment le manque de convivialité (n=4), l'information de mauvaise qualité ou encore les longs délais d'attente (n=2 dans les deux cas).

Le service automatisé d'information satisfait la plupart de ses utilisateurs

Les deux taux de satisfaction présentés ici sont similaires à ceux de l'an dernier.

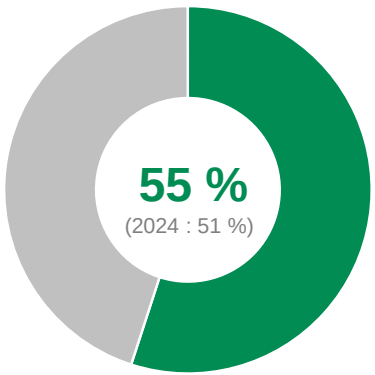
* QB3a. Pour quelles raisons êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] du service téléphonique de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits du service téléphonique de Québec 511, n : 10.

CONTACT AVEC UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS

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?

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, n : 114

Le graphique présente le pourcentage de « oui »



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. Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*	2025 (n : 61) %	2024 (n : 47) %
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	58	57
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	35	30
S'informer sur des sujets généraux	29	38
Faire une plainte ou un commentaire	18	19
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3	0

À l'instar de l'an dernier, il est arrivé à un usager du service téléphonique sur deux de parler à un préposé

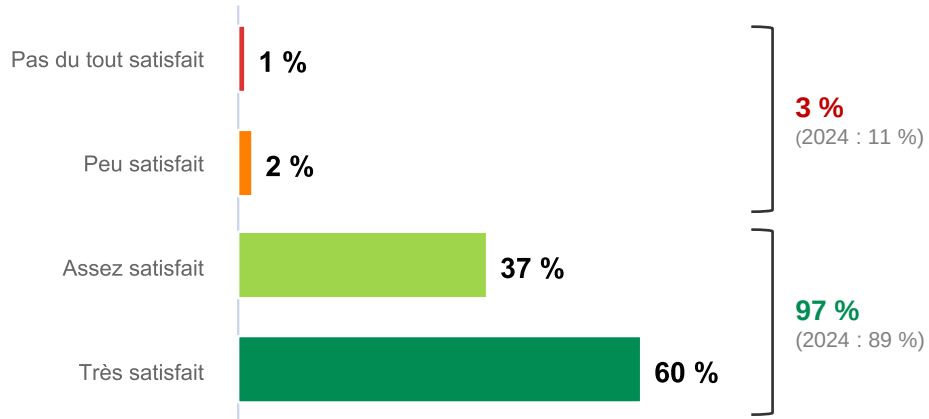
Le principal motif est de signaler un incident ou un accident sur le réseau routier (58 %). S'enquérir des conditions routières hivernales arrive en second lieu cette année plutôt qu'en troisième comme l'an dernier.

* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

SATISFACTION À L'ENDROIT DU PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS

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 : 61



Les quelques usagers ayant échangé avec un préposé sont presque tous satisfaits des services de ce dernier

À peine deux personnes insatisfaites* ont fait allusion aux délais de réponse.

* QB8a. Pour quelles raisons êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] des services du préposé à l'information de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits des services du préposé de Québec 511, n : 2.

RECOURS AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE EN PLUS 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

Question ouverte, trois réponses possibles*

	2025 (n : 52) %	2024 (n : 41) %
Pour signaler un problème sur la route (débris, accident, etc.)	19	17
L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	13	5
Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes, etc.)	8	9
Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison, etc.)	7	2
Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	6	14
Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	2	3
C'est plus facile	2	9
Pour connaître le meilleur trajet	2	6
C'est plus rapide	2	6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	44	33

Deux répondants sur cinq (44 %) ne fournissent aucune raison pour expliquer leur recours au service téléphonique de Québec 511 en plus de leur utilisation du site web ou de l'application mobile. Néanmoins, signaler un problème sur la route est celle qui rallie le plus grand nombre de ces utilisateurs, soit un sur cinq (19 %).

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE

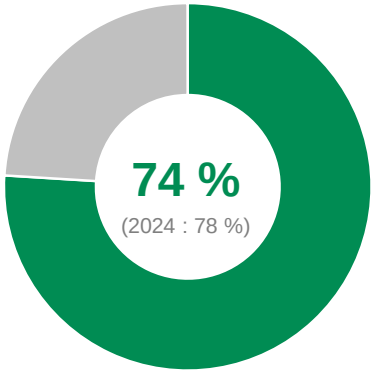
QA12a. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours au site web de Québec 511?

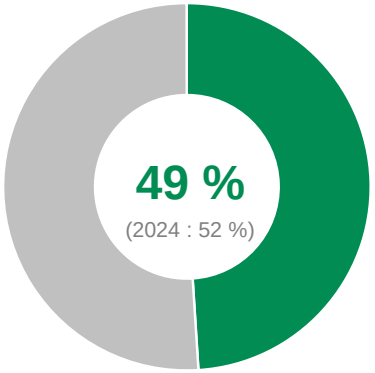
Base : non-utilisateurs du site web, n : 229

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

Base : non-utilisateurs de l'application mobile, n : 774

Les graphiques présentent le pourcentage de « oui »





Bien que la majorité des non-utilisateurs du site web de Québec 511 soit au courant de son existence, ils n'utilisent pas cette plateforme.

Cela dit, c'est tout de même le quart qui ignore qu'ils pourraient s'informer à partir du site web.

Ces résultats sont stables par rapport à l'an dernier.

Un non-utilisateur de l'application mobile sur deux n'est pas au courant qu'il peut s'informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier via l'application mobile de Québec 511.

Tout comme pour le site web, la situation est similaire à celle de 2024. En outre, les répondants âgés de 55 ans ou plus sont proportionnellement plus nombreux à savoir qu'une application mobile existe sans pour autant l'utiliser (63 % contre 35 % des 18 à 34 ans).

RAISONS DE PRÉFÉRER LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

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

Base : utilisateurs du service téléphonique qui savent qu'ils pouvaient utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait

Question ouverte, trois réponses possibles*

	2025 (n : 79) %	2024 (n : 66) %
C'est plus facile	13	8
C'est rapide	6	11
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	6	5
Par habitude	6	3
Ne souhaite pas installer une application sur son téléphone	4	2
Pour signaler une urgence	4	3
Préfère écouter plutôt que regarder	4	0
Pour signaler des débris sur la route	3	3
C'est pratique	3	3
Les informations sont plus précises	3	4
Préfère le contact humain	3	2
Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (ex. : sur la route)	2	5
C'est toujours accessible	2	3
La qualité du service	2	1
Ne connaît pas le service web	2	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	42	50

Au total, 42 % des répondants concernés n'expliquent pas pourquoi ils se tournent vers le téléphone, sachant malgré tout qu'ils pourraient passer par le site web ou l'application

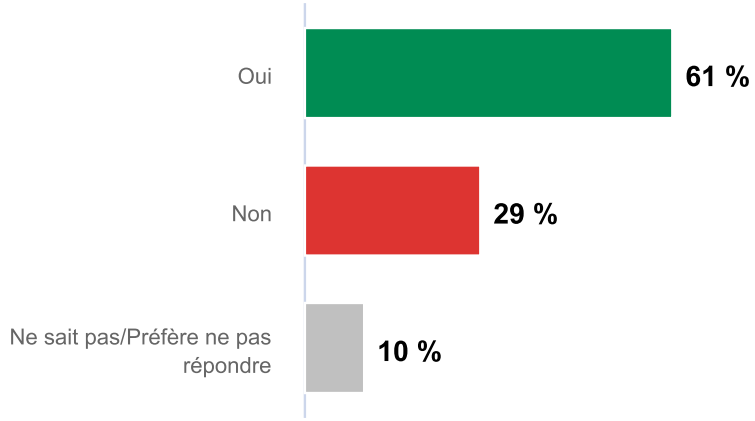
Parmi les raisons exprimées justifiant leur préférence envers le téléphone, les principales sont la facilité, la rapidité, l'habitude ou le non-accès aux voies électroniques.

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB OU L'APPLICATION MOBILE

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 : 435



	2024 (n : 376) %
Oui	60
Non	30
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	10

La majorité des non-utilisateurs des canaux électroniques de Québec 511 (site web ou application mobile) déclarent cependant être intéressés à les utiliser

Chez ceux qui sont d'avis contraire (29 %), on constate à la page suivante qu'une proportion substantielle (le quart) n'explique pas pourquoi. En lien avec l'application mobile, on dénote toutefois que 30 % n'aiment pas ce type de canal en général ou encore, qu'une personne sur cinq se sert d'une application concurrente (18 %).

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

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

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

Question ouverte, trois réponses possibles**

	Ensemble (n : 134) %	Non intéressé au site web (n : 17)* %	Non intéressé à l'application (n : 116) %
N'utilise peu ou pas d'applications (n'aime pas ça, le moins possible, etc.)	27	7	30
Préfère utiliser le site web	16	0	19
Utilise d'autres applications	16	3	18
N'en a pas besoin	11	7	11
N'a pas accès à un téléphone mobile	5	0	6
Préfère utiliser l'application mobile (sans précision)	4	35	0
Manque d'espace sur le téléphone	3	0	3
L'application n'est pas de bonne qualité (ex. : désuète)	3	5	1
Préfère utiliser un ordinateur (ex. : écran plus grand)	2	0	3
Préfère utiliser le service téléphonique	2	3	2
N'aime pas la technologie (sans précision)	2	0	2
N'a pas accès à internet	1	7	1
C'est trop long	1	0	1
Autre	3	0	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	25	36	23

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

** Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

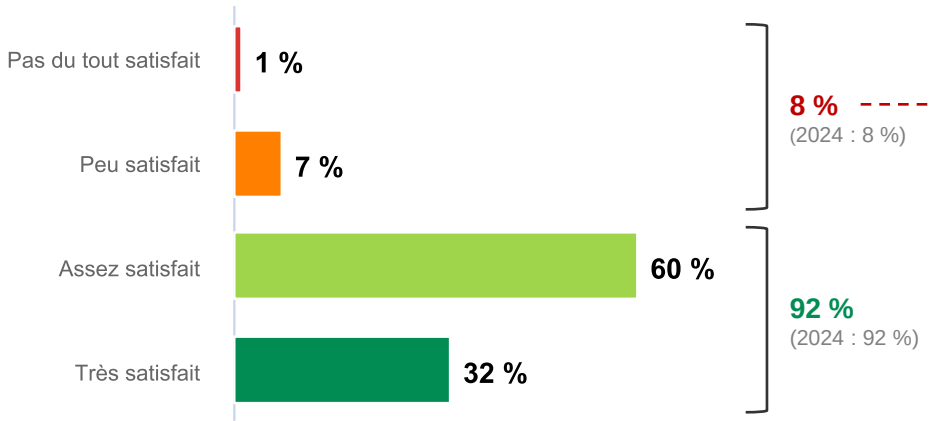
Chapitre 4

SITE WEB, APPLICATION MOBILE ET COMPTES X (TWITTER) DE QUÉBEC 511

- Satisfaction à l'égard du site web
- Satisfaction à l'égard 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'égard des comptes X (Twitter) de Québec 511

SATISFACTION À L'ÉGARD 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 : 813



QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du site web de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits du site web Question ouverte, trois réponses possibles*	2025 (n : 62) %	2024 (n : 61) %
Le site n'est pas convivial	40	39
L'information manque de fiabilité (ex. : pas à jour)	17	13
La présentation visuelle laisse à désirer	16	8
L'information est difficile à obtenir	16	21
L'information est insuffisante	12	7
L'information est difficile à comprendre (ex. : manque de clarté)	8	1
Le manque de qualité des fonctionnalités (ex. : caméra ne fonctionne pas)	4	3
Le site est lent	3	0
Le manque de fonctionnalités (filtres, localisation en temps réel, etc.)	2	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	27	30

À nouveau en 2025, la très grande majorité des utilisateurs du site web de Québec 511 en sont satisfaits

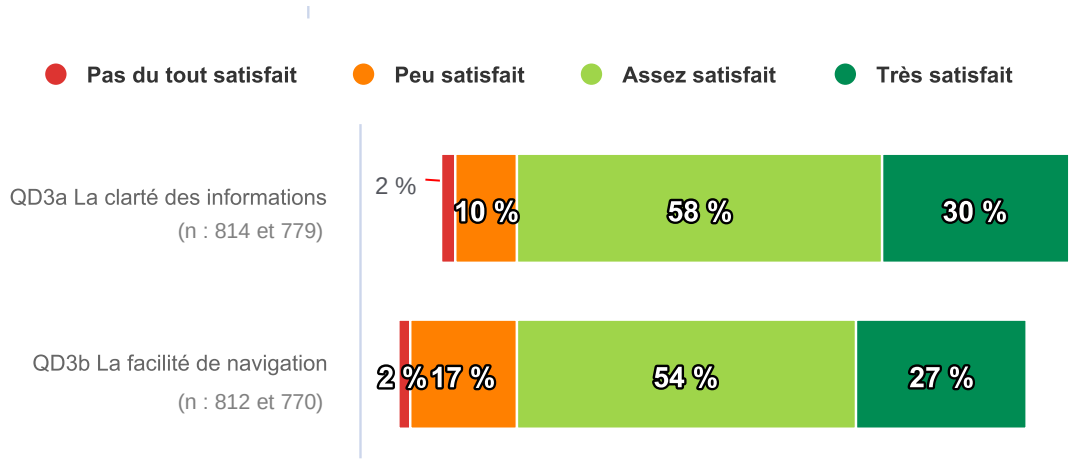
Dans le cas contraire, le principal irritant soulevé concerne la convivialité du site (40 % des insatisfaits le mentionnent). La fiabilité ou l'obtention de l'information sont aussi critiquées, mais par des proportions bien moindres (17 % et 16 % respectivement). Ces réponses (et quelques autres) sont cohérentes avec le taux de satisfaction moins élevé – mais tout de même bon – quant à la facilité de naviguer dans le site. On peut prendre connaissance de ce taux à la page suivante.

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

SATISFACTION À L'ÉGARD 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



	2025		2024	
	Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %	Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %
QD3a La clarté des informations (n : 814 et 779)	12	**88**	11	89
QD3b La facilité de navigation (n : 812 et 770)	19	**81**	21	79

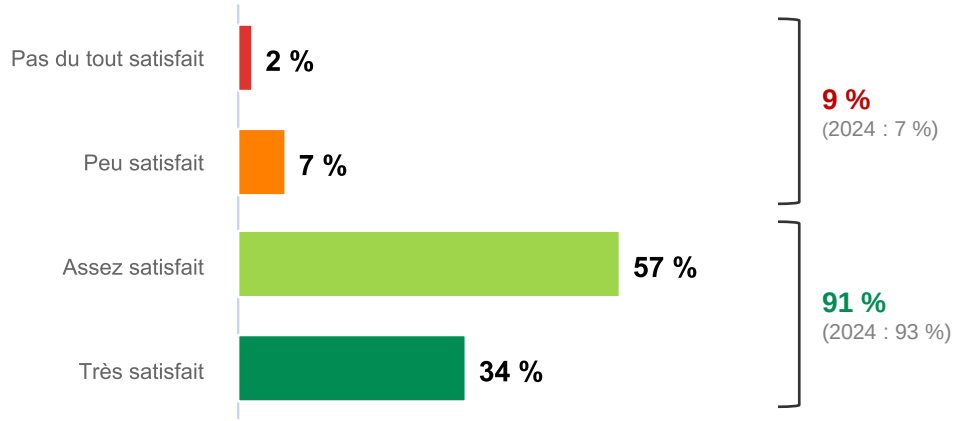
L'entière satisfaction à l'égard des deux aspects du site web pourrait être rehaussée (30 % et 27 %)

En effet, si la grande majorité des utilisateurs du site web se disent satisfaits de la clarté des informations (88 %), seulement 30 % déclarent l'être totalement. De même, seulement 27 % se disent pleinement satisfaits de la facilité de navigation à travers le site, pour un taux global de 81 %. Les quelques commentaires émis à la page précédente s'avèrent des pistes d'améliorations intéressantes pour générer plus de satisfaction :

- En lien avec le contenu informatif : on reproche surtout que l'information n'est pas fiable, qu'elle est difficile à obtenir ou insuffisante;
- En lien avec la convivialité du site : outre qu'il ne soit pas convivial, on dénonce notamment sa présentation visuelle.

SATISFACTION À L'ÉGARD 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 : 281



La très forte majorité des utilisateurs de l'application mobile retirent de la satisfaction à son usage

Voici quelques raisons d'insatisfaction mentionnées par au moins 10 % des 22 personnes se disant insatisfaites de l'application mobile* :

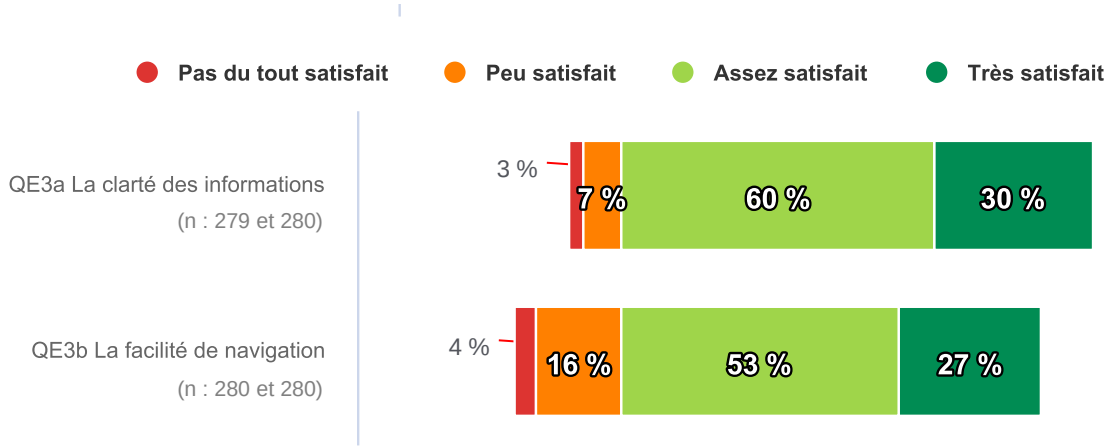
- Environ le cinquième reproche son manque de convivialité (23 % ou 5 répondants), et autant un manque de stabilité (22 % ou 5 répondants);
- À l'instar du site web, quelques-uns trouvent difficile d'obtenir l'information (17 % ou 4 répondants);
- Un utilisateur insatisfait sur dix (10 % ou 2 répondants) critique le visuel de l'application.

* QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] de l'application mobile de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits de l'application mobile de Québec 511, n : 22.

SATISFACTION À L'ÉGARD 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



	2025		2024	
	Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %	Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %
QE3a La clarté des informations	10	**90**	11	89
QE3b La facilité de navigation	20	**80**	16	84

Les taux de satisfaction à l'égard de l'application mobile sont de même teneur que ceux obtenus pour le site web

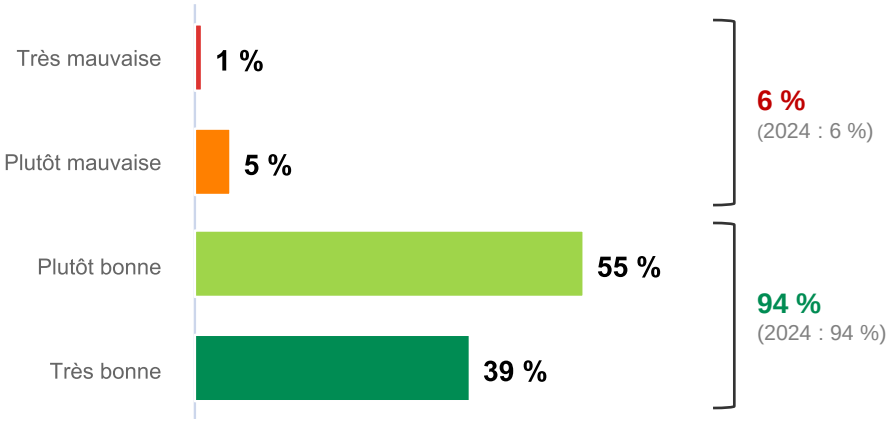
Ainsi, on observe qu'à peine trois utilisateurs sur dix sont pleinement satisfaits de ce canal de communication (30 % pour la clarté des informations et 27 % en ce qui a trait à la facilité de navigation). Qui plus est, le taux d'insatisfaction s'élève à 20 % pour l'aisance à naviguer et tend à croître depuis 2023, où il s'établissait à 13 %. La situation mérite donc que l'on s'y attarde.

APPRÉCIATION DES VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

Voici quelques exemples des visuels des différentes sections de l'application mobile de Québec 511.

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

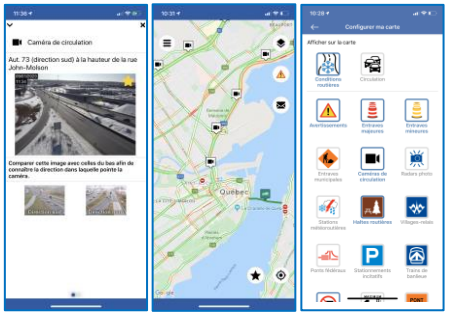
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 013



6 %
(2024 : 6 %)

94 %
(2024 : 94 %)

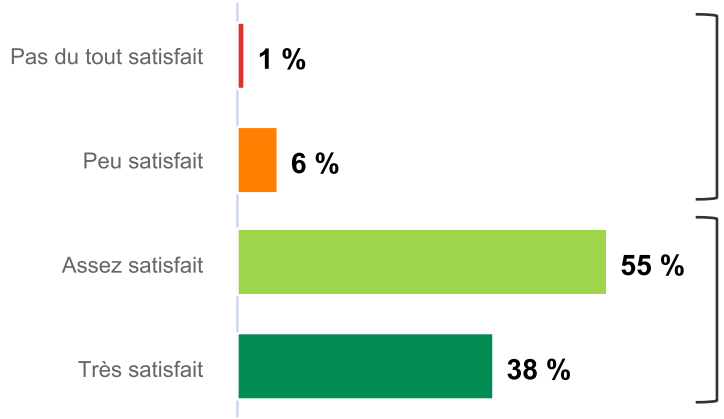
La présentation de l'information sur l'application mobile de Québec 511 convient puisque la quasi-totalité des utilisateurs trouvent que c'est fait d'une bonne façon



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 présentées dans l'application mobile de Québec 511?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 996



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

Question ouverte, trois réponses possibles*

	2025 (n : 69) %	2024 (n : 53) %
L'information est difficile à trouver (ex. : trop de détails)	25	32
L'information n'est pas assez précise (ex. : la carte)	21	10
L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour, etc.)	21	3
La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	17	21
L'application manque de stabilité (bogues, fonctionne mal, etc.)	4	2
L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	4	0
Préfère une autre application	2	0
Les informations ne sont pas à jour	2	1
N'est pas habile avec la technologie	1	0
Préfère le contact humain	1	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	36	41

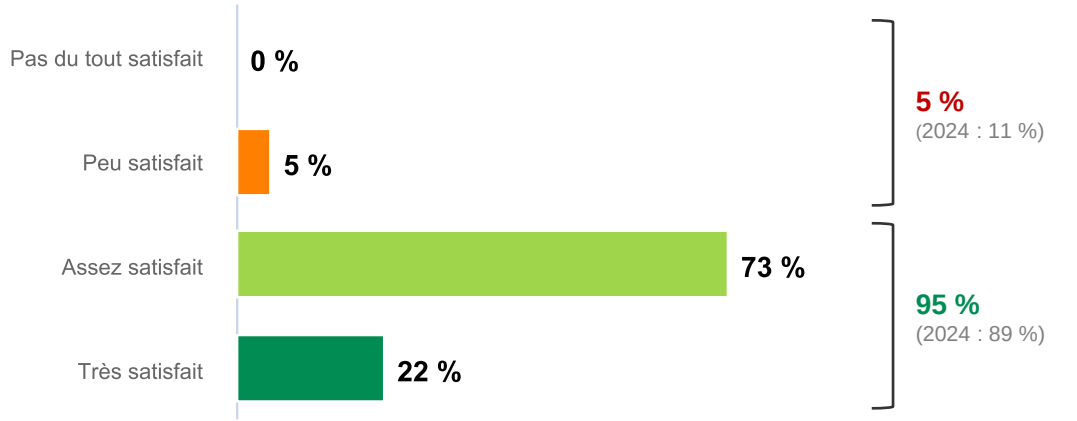
L'information présentée dans l'application Québec 511 est claire selon la très grande majorité

Le quart des insatisfaits expliquent que l'information est difficile à trouver (25 %). Le cinquième mentionne qu'elle n'est pas assez précise et autant jugent que le design n'est pas au goût du jour (21 %). Un peu moins soulèvent le manque de clarté de la présentation (17 %).

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES COMPTES X DE QUÉBEC 511

QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes X (anciennement Twitter) de Québec 511?
Base : utilisateurs des comptes X (Twitter) de Québec 511 pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis, excluant la non-réponse, n : 28*



Les rares utilisateurs des comptes X en sont satisfaits en très forte majorité

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

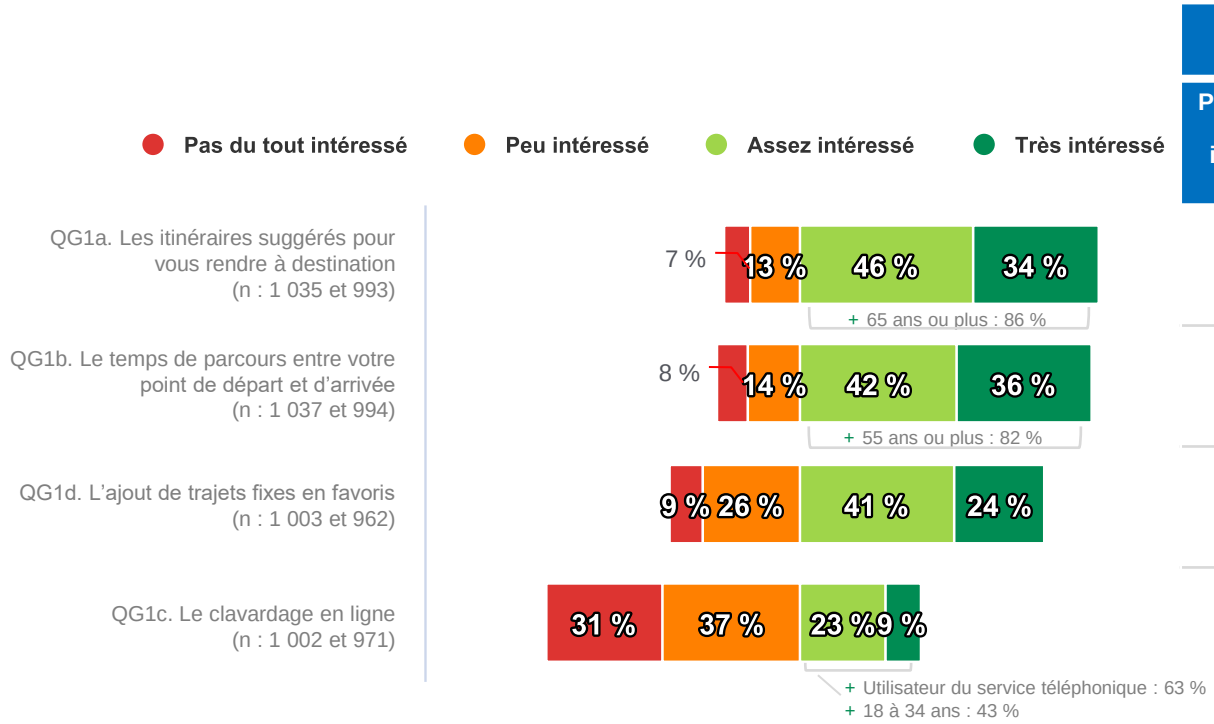
Chapitre 5

AJOUT DE FONCTIONNALITÉS ET PLATEFORME À PRIORISER

- Intérêt manifesté
- Nouvelles fonctionnalités suggérées
- Plateforme la plus appropriée pour communiquer certains types de messages

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



	2025		2024	
	Peu ou pas du tout intéressé %	Très ou assez intéressé %	Peu ou pas du tout intéressé %	Très ou assez intéressé %
QG1a. Les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination (n : 1 035 et 993)	20	**80**	21	79
QG1b. Le temps de parcours entre votre point de départ et d'arrivée (n : 1 037 et 994)	22	**78**	20	80
QG1d. L'ajout de trajets fixes en favoris (n : 1 003 et 962)	35	**65**	34	66
QG1c. Le clavardage en ligne (n : 1 002 et 971)	68 ↓	**32** ↑	72	28

Suggestion d'itinéraires et temps de parcours : deux fonctionnalités qui intéresseraient de larges parts d'utilisateurs (80 % et 78 %)

Ces deux propositions intéressent davantage les utilisateurs plus âgés : les 65 ans ou plus dans le cas des itinéraires suggérés, et les 55 ans ou plus pour ce qui est de prendre connaissance du temps de parcours entre leurs points de départ et d'arrivée.

La possibilité d'ajouter des trajets fixes dans leurs favoris intéresse deux utilisateurs sur trois (65 %) et le clavardage, un sur trois (32 %)

Soulignons d'une part que l'intérêt envers le clavardage en ligne est significativement plus élevé qu'en 2024 (32 % contre 28 %) et, d'autre part, que les utilisateurs du service téléphonique manifestent nettement plus d'intérêt envers cette fonctionnalité.

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS SUGGÉRÉES

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

Question ouverte, trois réponses possibles*

	2025 (n : 1 059) %	2024 (n : 1 012) %
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	2	3
Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	2	1
Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	1	1
Mise à jour plus fréquente des données (ex. : information en temps réel)	1	2
Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1
Améliorer l'information sur les travaux routiers (ex. : inclure les dates)	1	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1
Ajouter des options de personnalisation (ex. : favoris)	1	0
Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	1	1
Indiquer les conditions hivernales (ex. : déneigement)	1	1
Inclure les prévisions météorologiques (ex. : pour un plus grand territoire)	1	0
Couvrir une plus grande partie du réseau routier (toutes les routes, partout, etc.)	1	0
Clarifier les informations (plus simples, vocabulaire accessible, etc.)	1	1
Rien/Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	86	83

La plupart des utilisateurs (86 %) ne suggèrent pas de nouvelles fonctionnalités à intégrer aux plateformes numériques de Québec 511 (site web ou application mobile)

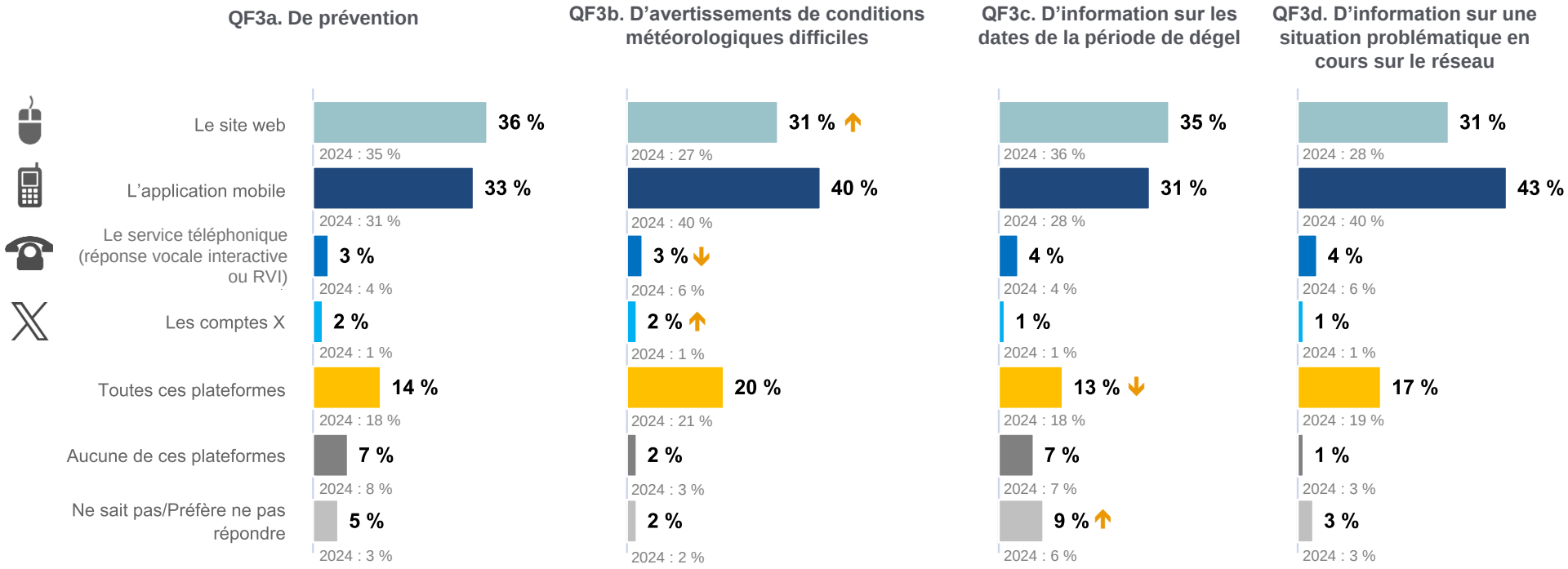
Des fractions négligeables font cependant certaines propositions, notamment liées à une information bonifiée ou de meilleure qualité.

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 059



L'application mobile serait à privilégier pour communiquer l'information de type « alerte »

En effet, deux répondants sur cinq indiquent que ce canal serait le plus approprié pour les informer sur une situation problématique en cours sur le réseau (43 %) ou pour les avertir de conditions météorologiques difficiles (40 %). En revanche, des proportions similaires, soit autour du tiers, privilégient le site web ou l'application mobile pour les messages de nature préventive (respectivement 36 % et 33 %) ou l'annonce des dates de la période de dégel (35 % et 31 %).

L'an dernier, tous types d'information confondus, l'application avait été nommée par des proportions significativement plus élevées qu'en 2023. Les taux de préférence pour cette plateforme demeurant aussi élevés en 2025, il s'agit de résultats encourageants.

Soulignons par ailleurs que les avertissements liés à des conditions météorologiques difficiles et l'indication d'une situation problématique en cours sur le réseau seraient deux contenus à publier sur toutes les plateformes de Québec 511 selon un utilisateur sur cinq (20 % et 17 % respectivement).

Chapitre 6

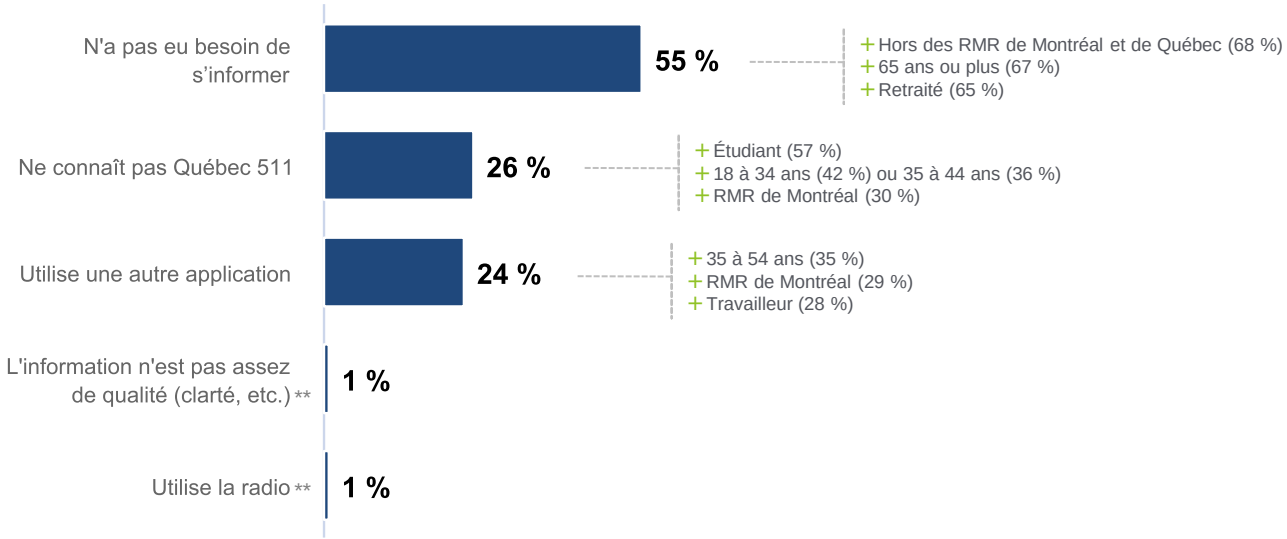
PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- Freins à la non-utilisation
- Sources d’information utilisées
- Profil des non-utilisateurs de Québec 511 par région

FREINS À LA NON-UTILISATION

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 : 492

Question semi-ouverte, trois réponses possibles*



	2024 (n : 655) %
N'a pas eu besoin de s'informer	57
Ne connaît pas Québec 511	26
Utilise une autre application	27
L'information n'est pas assez de qualité (clarté, etc.) **	0
Utilise la radio **	2

Comparativement à 2024, aucune variation n'est notée quant aux freins à l'utilisation de Québec 511

C'est donc toujours et principalement parce que les non-utilisateurs déclarent ne pas avoir eu à s'informer qu'ils n'ont pas consulté la ressource, et ce, sous quelque forme que ce soit (55 %). La moitié moins avoue ne pas connaître Québec 511 (26 %) ou soutient employer une autre application (24 %).

L'âge et l'occupation sont corrélés à la non-utilisation de ce service. Ainsi, les personnes plus âgées (ou retraitées) sont proportionnellement plus nombreuses à expliquer qu'elles n'ont pas eu à s'informer. Les moins de 45 ans et les étudiants connaissent moins Québec 511. Enfin, les répondants âgés de 35 à 54 ans et les travailleurs sont plus enclins à consulter des applications concurrentes.

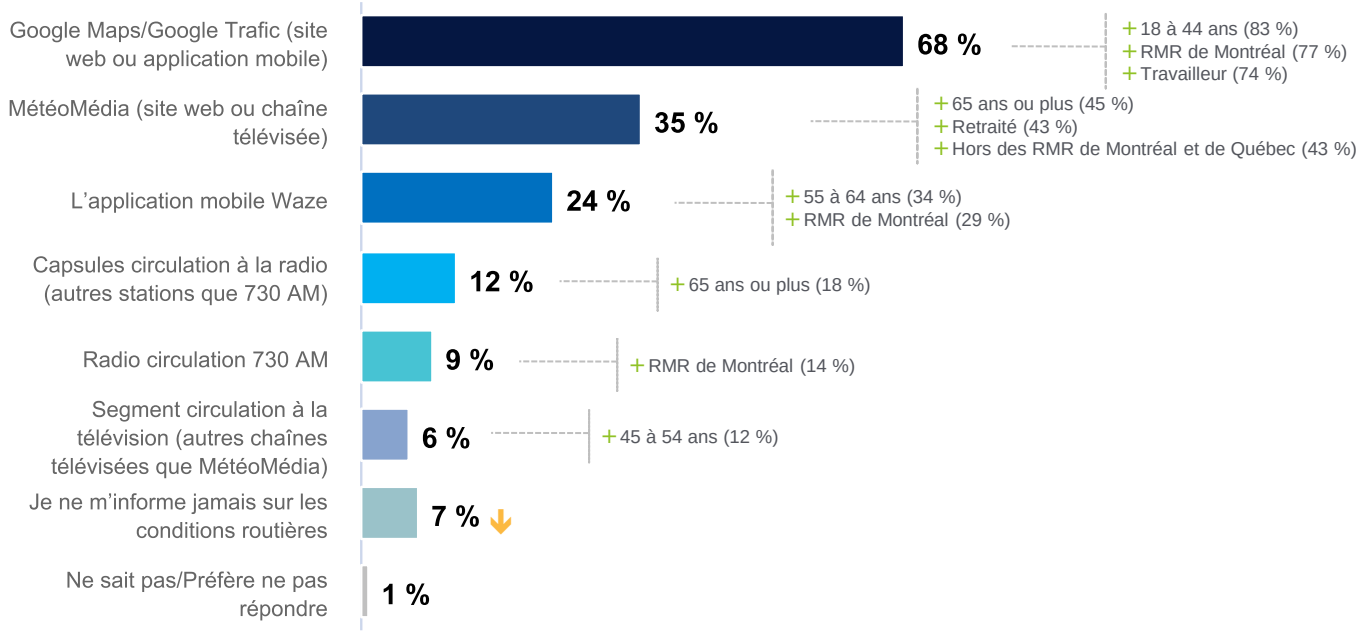
* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.
** Réponses mentionnées par les répondants dans la catégorie « autre ». Ces réponses ont été regroupées en grandes catégories. Le pourcentage correspond à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES

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 : 505

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



	2024 (n : 665) %
Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	68
MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	29
L'application mobile Waze	22
Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	11
Radio circulation 730 AM	10
Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	7
Je ne m'informe jamais sur les conditions routières	12
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0

Google Maps s'avère de loin l'alternative la plus prisée par les non-utilisateurs de Québec 511

Les deuxième et troisième options les plus sérieuses pour se tourner ailleurs que vers Québec 511 sont MétéoMédia et l'application concurrente Waze. Ces sources d'informations routières sont davantage consultées par les personnes plus âgées (45 % des 65 ans ou plus et 34 % des 55 à 64 ans respectivement). De son côté, Google Maps attire les 18 à 44 ans en proportion nettement plus élevée (83 % contre 52 % des 55 ans ou plus).

* Seules les sources qui ont été mentionnées par 1 % ou plus des répondants sont illustrées dans le graphique.
** Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION

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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1 059)	(n : 505)	(n : 65)	(n : 247)	(n : 193)
Homme	55	50	57	47	52
Femme	45	50	43	53	47
Autre	0	0	0	0	1
ÂGE	(n : 1 059)	(n : 505)	(n : 65)	(n : 247)	(n : 193)
18 à 34 ans	24	21	24	21	22
35 à 44 ans	18	18	17	19	15
45 à 54 ans	18	16	10	19	13
55 à 64 ans	20	19	16	20	18
65 ans ou plus	20	26	33	21	32
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 059)	(n : 505)	(n : 65)	(n : 247)	(n : 193)
Français seulement	89 ↑	84 ↓	99+	77-	91+
Autre	11 ↓	16 ↑	1-	23+	9-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 053)	(n : 499)	(n : 64)	(n : 243)	(n : 192)
Secondaire ou moins	26	26	23	23	30
Collégial	24	26	32	22	30
Universitaire	50	48	45	55+	40-
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 059)	(n : 505)	(n : 65)	(n : 247)	(n : 193)
Moins de 40 000 $	9	12	5	13	12
De 40 000 $ à 59 999 $	14	14	12	14	15
De 60 000 $ à 79 999 $	13	16	14	18	13
De 80 000 $ à 99 999 $	13	15	17	12	18
100 000 $ ou plus	42	34	45	35	30
Préfère ne pas répondre	9	9	7	8	12

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

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

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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 059)	(n : 503)	(n : 65)	(n : 245)	(n : 193)
3 ans ou moins	2 ↓	6 ↑	3	6	8
4 à 9 ans	10	8	11	9	6
10 à 19 ans	16	16	12	17	15
20 à 30 ans	22 ↑	17 ↓	19	17	15
Plus de 30 ans	50	53	55	51	56
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 045)	(n : 494)	(n : 63)	(n : 242)	(n : 189)
Moins de 5 000 km	9 ↓	14 ↑	10	19+	8-
5 000 à 9 999 km	20 ↓	33 ↑	42	34	29
10 000 à 19 999 km	33 ↑	27 ↓	33	25	29
20 000 à 24 999 km	18 ↑	13 ↓	9	12	15
25 000 à 29 999 km	10 ↑	6 ↓	1	5	9
30 000 km ou plus	10	7	5	5	10+
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 053)	(n : 502)	(n : 65)	(n : 247)	(n : 190)
Un téléphone intelligent	95	94	86-	96	94
Un ordinateur	91	91	94	92	90
Internet	91	93	94	92	94
Un réseau cellulaire	83	80	78	80	81
Une tablette électronique	56	59	70	56	61
Une montre intelligente	31 ↑	25 ↓	34	23	25
Autre appareil de même genre	0	1	0	1	1

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

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

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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 056)	(n : 503)	(n : 65)	(n : 245)	(n : 193)
Travailleur (temps plein/partiel)	68	61	65	62	58
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	4	3	3	5
Étudiant	4	6	5	7	4
Retraité	24	29	27	28	33
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 657)	(n : 300)	(n : 43)	(n : 145)	(n : 112)
Oui	26 ↑	16 ↓	12	16	17
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 162)	(n : 45)	(n : 5)*	(n : 21)*	(n : 19)*
Services à domicile ou en entreprise**	23	11	0	16	7
Représentation commerciale	20	11	20	13	7
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	13 ↑	2 ↓	23	0	0
Camionnage/services de livraison	11	20	19	15	28
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	3	0	3	6
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	6	3	19	0	4
Cadre ou gestionnaire	4	3	0	5	0
Services de formation ou d'éducation	2	0	0	0	0
Personnel des arts et de la culture	2	5	0	8	0
Travailleur non spécialisé	1	4	0	0	11
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	2	0	4	0
Travailleur administratif (ex. : fonctionnaire)	1	2	0	0	5
Agriculture	0	0	0	0	0
Travailleur de la construction	0	10	0	13	6
Préfère ne pas répondre	6 ↓	24 ↑	19	23	26

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

** 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.).

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

Conclusions

CONCLUSIONS

PROFIL DES UTILISATEURS ET DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- ✓ L'analyse des résultats de la mesure 2025 révèle que le profil sociodémographique des utilisateurs est similaire à celui de 2024. À nouveau, 1 usager sur 2 détient son permis de conduire depuis plus de 30 ans et 2 sur 3 sont en situation d'emploi. Enfin, 8 sur 10 roulent moins de 25 000 km par année.
- ✓ Également à l'instar de l'an dernier, le profil des non-utilisateurs de Québec 511 ne diffère pas beaucoup de celui des utilisateurs. Néanmoins, on observe qu'ils sont trois fois plus nombreux, en proportion, à détenir un permis de conduire depuis trois ans ou moins. Aussi, ils parcourent moins de distance, en étant 1 sur 2 à conduire moins de 10 000 km annuellement. En outre, ils sont légèrement moins nombreux à avoir le français comme langue maternelle, bien que cette proportion demeure fortement majoritaire.
- ✓ Les freins à la non-utilisation de Québec 511 sont évoqués dans des proportions similaires à celles observées en 2024, maintenant ainsi le fait de ne pas avoir eu besoin à s'informer en tête de liste (55 %). Loin derrière, on explique plutôt ne pas utiliser Québec 511 parce que l'on ne connaît pas l'existence de ce service ou parce qu'on utilise une autre ressource (26 % et 24 % respectivement).
- ✓ Google Maps/Trafic, MétéoMédia et l'application mobile Waze constituent, depuis au moins 2022, les trois sources d'information autres que Québec 511 les plus consultées, et ce, tant par les non-utilisateurs que par les usagers du service.

UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET DE SES PLATEFORMES

- ✓ Durant la dernière année, l'utilisation du site web de Québec 511 a été trois fois plus populaire que celle de l'application mobile (78 % comparativement à 27 %). Le service téléphonique et les comptes X se sont avérés le canal de prédilection de parts marginales d'utilisateurs (12 % et 3 %). Le comportement le plus répandu est de n'utiliser qu'un seul des canaux offerts (83 % ont cette habitude). Tous ces résultats sont de même ampleur que ceux de 2024.
- ✓ Les habitudes de consultation de Québec 511 selon la saison ou le délai avant le départ demeurent les mêmes que l'an dernier. C'est donc surtout en hiver que l'on s'en sert (55 %) ou encore à longueur d'année, mais de façon moins importante (35 %). De plus, c'est principalement quelques heures avant le déplacement (45 %) ou tout juste avant de prendre la route (30 %) que l'on s'enquiert de l'état du réseau routier.
- ✓ C'est typiquement dans un contexte de déplacements personnels de courte ou moyenne distance (65 %), ou bien nécessitant un plus un long trajet (48 %), que les utilisateurs de Québec 511 consultent la ressource. Là encore, le portrait ressemble à celui de l'édition précédente. Soulignons que de recourir à Québec 511 pour le trajet régulier domicile-travail est fait par 21 % des utilisateurs, une proportion en hausse par rapport à 2024 (17 %), année qui avait enregistré une baisse à ce chapitre.

UTILITÉ PERÇUE DE QUÉBEC 511

- ✓ Les informations qui sont les plus utiles aux yeux de majorités d'utilisateurs demeurent les mêmes d'une année à l'autre et se chiffrent à trois. Il s'agit des conditions hivernales (76 %), des événements en cours sur le réseau routier (62 %) et des travaux routiers (59 %). Ce dernier thème est jugé significativement moins utile cette année. Il tend d'ailleurs à être de moins en moins perçu comme tel (2023, 67 %; 2024, 64 %). Dans la grande région de Montréal, on lui accorde cependant une plus grande pertinence (64 %).

CONCLUSIONS (SUITE)

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES ET DES INFORMATIONS DISPONIBLES

- ✓ Chacune des plateformes de Québec 511 génère une satisfaction globale chez plus de neuf utilisateurs sur dix (site web [92 %], application mobile [91 %], service téléphonique [91 %], comptes X [95 %, résultat toutefois basé sur très peu de répondants]). Le service téléphonique s'avère le canal qui récolte le plus haut taux de pleine satisfaction (réponses très satisfait), soit 48 % comparativement à autour de 33 % pour les deux autres principaux canaux. Le principal irritant lié au site web concerne son manque de convivialité. Quant à l'application mobile, si la quasi-totalité des usagers de Québec 511 jugent que la clarté des informations est satisfaisante (93 %), les autres expliquent notamment que l'information est difficile à trouver ou qu'elle n'est pas assez précise. Dans un autre ordre d'idée, on juge l'apparence (ou le design) de l'application comme passée de mode.
- ✓ En outre, la facilité de navigation (tant pour le site web que pour l'application mobile) satisfait la grande majorité (81 % et 80 % respectivement). Néanmoins, seulement 27 % se disent pleinement satisfaits de l'une ou l'autre des deux plateformes. Soulignons que le taux d'insatisfaction à l'égard de la facilité de navigation dans l'application mobile croît depuis 2023 : il est passé de 13 % à 20 %.
- ✓ Dans l'ensemble, une très large part des utilisateurs sont satisfaits des informations obtenues de Québec 511 (93 %). Plus spécifiquement, la satisfaction à l'égard de quatre aspects mesurés sur sept dépasse 90 %, le résultat le plus élevé concernant les conditions routières hivernales (94 %). À l'inverse, le taux le moins élevé est associé aux informations sur les services frontaliers (81 %), qui touche toutefois l'un des thèmes pour lesquels moins d'utilisateurs sont aptes à se prononcer (n : 263).

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

- ✓ Le clavardage en ligne enregistre un gain à titre de fonctionnalité à ajouter au site web ou à l'application mobile de Québec 511 (32 % contre 28 % en 2024). Si, dans l'ensemble, ils ne sont qu'un tiers à manifester de l'intérêt envers cet ajout potentiel, 63 % des utilisateurs du service téléphonique et 43 % des 18 à 34 ans sont ouverts à l'idée.

CONNAISSANCE ET INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB ET L'APPLICATION MOBILE

- ✓ Les non-utilisateurs du site web ou de l'application mobile sont respectivement 26 % et 51 % à répondre qu'ils ignorent qu'ils peuvent s'informer à partir de ces deux canaux.
- ✓ À l'instar de l'an dernier, 61 % de ceux-ci se montrent toutefois intéressés à y recourir pour planifier leurs déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier.

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE POUR COMMUNIQUER DIVERS TYPES DE MESSAGES

- ✓ L'application mobile et le site web constituent les plateformes les plus appropriées pour communiquer avec les usagers de Québec 511. D'une part, aux yeux de deux utilisateurs sur cinq, l'application mobile s'avère la plus pertinente pour leur transmettre de l'information sur une situation problématique en cours sur le réseau (43 %) ou des avertissements de conditions météorologiques difficiles (40 %). D'autre part, selon environ le tiers, le site web autant que l'application mobile sont les meilleurs canaux pour faire de la prévention (36 % et 33 % respectivement) ou pour informer sur les dates de la période de dégel (35 % et 31 %).

Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LE SEXE

Remarque : dans les tableaux d'analyse différenciée selon le sexe, seuls les genres masculin et féminin sont présentés. Nous n'avons pas jugé bon d'illustrer ceux qui ne se considèrent ni du genre masculin ni du genre féminin (catégorie « autre »), l'échantillon étant de très faible taille (n : 2).

Les différences statistiquement significatives entre les deux 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
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
SÉLECTION DES RÉPONDANTS ET SOURCES D'INFORMATION	%	%	%
SEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511? (base : titulaires d'un permis de conduire)	(n : 1564)	(n : 759)	(n : 801)
• Oui	34	36	32
• Non/Ne sait pas/Ne répond pas	66	64	68
SOURCESa. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (base : utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	72	72	72
• MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	43	39-	49+
• L'application mobile Waze	29	30	28
• Radio circulation 730 AM	17	19	14
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	15	17	14
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	7	6	9
• Apple Plans (Maps de l'App Store, sur iPhone)	2	3	1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES
NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
SÉLECTION DES RÉPONDANTS ET SOURCES D'INFORMATION	%	%	%
SOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (base: non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 505)	(n : 221)	(n : 282)
• Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	68	72	65
• MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	35	34	37
• L'application mobile Waze	24	26	24
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	12	13	11
• Radio circulation 730 AM	9	10	9
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	6	8	5
• Ne s'informe jamais sur les conditions routières	7	6	7
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1	1	1
MOTIFSAR. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé Québec 511? (base: non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales raisons, excluant la non-réponse)	(n : 492)	(n : 214)	(n : 276)
• N'a pas eu besoin de s'informer	55	53	57
• Ne connaît pas Québec 511	26	24	28
• Utilise une autre application	24	31+	17-
• L'information n'est pas assez de qualité (clarté, etc.)	1	1	1
• Utilise la radio	1	1	1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES
NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS	%	%	%
Région	(n : 505)	(n : 221)	(n : 282)
• RMR de Québec	9	10	8
• RMR de Montréal	54	51	57
• Ailleurs au Québec	37	39	35
Âge	(n : 505)	(n : 221)	(n : 282)
• 18 à 34 ans	21	20	23
• 35 à 44 ans	18	18	17
• 45 à 54 ans	16	16	16
• 55 à 64 ans	19	19	18
• 65 ans ou plus	26	27	26
Niveau de scolarité	(n : 499)	(n : 220)	(n : 277)
• Aucun/secondaire/DEP	26	27	24
• Collégial	26	25	28
• Universitaire	48	48	48
Langue maternelle	(n : 505)	(n : 221)	(n : 282)
• Français seulement	84	81	87
• Autre	16	19	13

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel	(n : 505)	(n : 221)	(n : 282)
• Moins de 40 000 $	12	13	10
• 40 000 $ à 59 999 $	14	13	15
• 60 000 $ à 79 999 $	16	15	16
• 80 000 $ à 99 999 $	15	16	14
• 100 000 $ ou plus	34	39	30
• Préfère ne pas répondre	9	4-	15+
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)	(n : 503)	(n : 221)	(n : 280)
• 3 ans ou moins	6	7	5
• 4 à 9 ans	8	8	9
• 10 à 19 ans	16	13	18
• 20 à 30 ans	17	20	14
• Plus de 30 ans	53	52	54
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)	(n : 494)	(n : 218)	(n : 274)
• Moins de 5 000 km	14	12	16
• 5 000 à 9 999 km	33	28	38
• 10 000 à 19 999 km	27	28	26
• 20 000 à 24 999 km	13	16	11
• 25 000 à 29 999 km	6	8	4
• 30 000 km ou plus	7	8	5

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à…? (excluant la non-réponse)	(n : 502)	(n : 219)	(n : 281)
• Un téléphone intelligent	94	94	94
• Internet	93	92	93
• Un ordinateur	91	91	92
• Un réseau cellulaire	80	79	81
• Une tablette électronique	59	60	58
• Une montre intelligente	25	25	25
• Autre appareil de même genre	1	1	1
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 503)	(n: 221)	(n: 280)
• Travailleur (temps plein/partiel)	61	63	58
• En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	4	4
• Étudiant	6	6	6
• Retraité	29	27	32
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)	(n : 300)	(n : 131)	(n : 167)
• Oui	16	20+	10-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)	(n : 45)	(n : 26)*	(n : 17)*
• Camionnage/services de livraison	20	26	11
• Services à domicile ou en entreprise	11	2	32
• Représentation commerciale	11	12	11
• Travailleur de la construction	10	11	8
• Personnel des arts et de la culture	5	7	0
• Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	4	4	0
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	3	0	12
• Cadre et gestionnaire	3	4	0
• Personnel spécialisé dans les services (policier, facteurs)	3	4	0
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	2	4	0
• Travailleurs administratifs (fonctionnaire, etc.)	2	0	6
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	2	3	0
• Préfère ne pas répondre	24	23	20

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS	%	%	%
Région	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• RMR de Québec	12	12	13
• RMR de Montréal	43	44	40
• Ailleurs au Québec	45	44	47
Âge	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• 18 à 34 ans	24	26	23
• 35 à 44 ans	18	16	19
• 45 à 54 ans	18	17	19
• 55 à 64 ans	20	20	21
• 65 ans ou plus	20	21	18
Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)	(n : 1 053)	(n : 535)	(n : 516)
• Aucun/secondaire/DEP	26	28	22
• Collégial	24	22	27
• Universitaire	50	50	51
Langue maternelle	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• Français seulement	89	86-	92+
• Autre	11	14+	8-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISAEURS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• Moins de 40 000 $	9	8	11
• 40 000 $ à 59 999 $	14	13	15
• 60 000 $ à 79 999 $	13	13	12
• 80 000 $ à 99 999 $	13	15	12
• 100 000 $ ou plus	42	43	40
• Préfère ne pas répondre	9	8	10
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• 3 ans ou moins	2	3	2
• 4 à 9 ans	10	11	10
• 10 à 19 ans	16	14	18
• 20 à 30 ans	22	20	23
• Plus de 30 ans	50	52	47
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)	(n : 1045)	(n : 534)	(n : 509)
• Moins de 5 000 km	9	6-	12+
• 5 000 à 9 999 km	20	17-	24+
• 10 000 à 19 999 km	33	34	33
• 20 000 à 24 999 km	18	19	16
• 25 000 à 29 999 km	10	11	9
• 30 000 km ou plus	10	13+	6-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à…? (excluant la non-réponse)	(n : 1 053)	(n : 535)	(n : 516)
• Un téléphone intelligent	95	94	96
• Un ordinateur	91	92	90
• Internet	91	90	91
• Un réseau cellulaire	83	82	85
• Une tablette électronique	56	56	55
• Une montre intelligente	31	29	34
• Autre appareil du même genre	0	1	0
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 1 056)	(n : 537)	(n : 517)
• Travailleur	68	68	67
• En recherche d'emploi/à la maison	4	4	5
• Étudiant	4	4	4
• Retraité	24	24	24
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)	(n : 657)	(n : 326)	(n : 329)
• Oui	26	34+	16-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)	(n : 162)	(n : 110)	(n : 52)
• Services à domicile ou en entreprise	23	22	24
• Représentation commerciale	20	24	10
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	13	13	14
• Camionnage/services de livraison	11	13	4
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	9	15
• Personnel spécialisé dans les services (policier, facteurs)	6	*3*	11
• Cadre et gestionnaire	4	4	4
• Services de formation et d'éducation	2	2	2
• Personnel des arts et de la culture	2	1	4
• Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	1	1	2
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	1	2
• Travailleurs administratifs (fonctionnaire, etc.)	1	1	0
• Agriculture	0	0	2
• Je préfère ne pas répondre	6	6	6

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS	%	%	%
QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisé(s) durant la dernière année? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• Le site web (www.quebec511.info)	78	77	80
• L'application mobile	27	28	25
• Le service téléphonique (ligne 511)	12	15+	9-
• Le ou les comptes X de Québec 511	3	4+	1-
QA2a à d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé…? (base : utilisateurs de chaque service, excluant la non-réponse)	**Moyenne**	**Moyenne**	**Moyenne**
• Le service téléphonique (n : 108)	3,4	3,7	2,8
• Le site web (n : 799)	8,7	9,2	7,9
• L'application mobile (n : 270)	18,6	15,6	22,4
• Le ou les comptes X (Twitter) (n : 28)*	29,0	34,9	4,1
QA3. Depuis quand utilisez-vous Québec 511? Est-ce depuis…?	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• 2024-2025	11	12	10
• 2022-2023	18	21	16
• 2020-2021	14	13	14
• Avant 2020	44	42	46
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	13	12	14

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA4. Avez-vous utilisé Québec 511 surtout? (excluant la non-réponse)	(n : 1051)	(n : 531)	(n : 518)
• En hiver	59	58	62
• À l'automne	1	1	1
• En été	4	4	4
• Au printemps	1	1	0
• En toutes saisons	35	36	33
A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir de Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 1 052)	(n : 534)	(n : 516)
• Les conditions routières hivernales	76	73	79
• Les événements en cours sur le réseau routier	62	60	65
• Les travaux routiers	59	60	58
• Les informations sur les caméras de circulation	36	40+	32-
• Les restrictions routières concernant les déplacements	11	12	9
• Les informations sur les traversiers	8	9	8
• Les informations sur les haltes routières et les villages-relais	6	5	8
• Les informations sur les services frontaliers	4	6+	3-
• Les informations sur le camionnage ou le transport de marchandises	3	3	3
• Les voies réservées (covoiturage, autobus, taxi, etc.)	3	3	2

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1 057)	(n : 537)	(n : 518)
• Pas du tout/peu satisfait	7	9	6
• Assez/très satisfait	93	91	94
A6a. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas entièrement satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (base : répondants insatisfaits de l'information obtenue, question ouverte, trois réponses possibles)	(n : 76)	(n : 43)	(n : 33)
• Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	43	40	48
• Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	31	30	33
• Les informations ne sont pas claires	13	14	11
• Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	5	7	0
• Insatisfaction des caméras de circulation (fonctionnent mal etc.)	5	7	0
• Il y a des problèmes techniques	4	6	0
• L'information est mal présentée (mauvais design, etc.)	3	3	4
• La commande vocale n'est pas toujours fonctionnelle	2	0	6
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	23	21	25

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A8a à g. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives…? (excluant la non-réponse)	(n : 961)	(n : 488)	(n : 471)
… aux conditions routières hivernales			
• Pas du tout/peu satisfait	6	7+	4-
• Assez/très satisfait	94	93-	96+
… aux travaux routiers	(n : 916)	(n : 474)	(n : 440)
• Pas du tout/peu satisfait	7	9	6
• Assez/très satisfait	93	91	94
… aux événements en cours sur le réseau routier	(n : 942)	(n : 480)	(n : 460)
• Pas du tout/peu satisfait	9	11+	6-
• Assez/très satisfait	91	89-	94+
… au camionnage ou au transport de marchandises	(n : 246)	(n : 144)	(n : 101)
• Pas du tout/peu satisfait	15	15	14
• Assez/très satisfait	85	85	86
… aux services frontaliers	(n : 263)	(n : 151)	(n : 111)
• Pas du tout/peu satisfait	19	22	13
• Assez/très satisfait	81	78	87
… aux traversiers	(n : 321)	(n : 180)	(n : 140)
• Pas du tout/peu satisfait	13	15	9
• Assez/très satisfait	87	85	91
… aux caméras de circulation	(n : 674)	(n : 365)	(n : 307)
• Pas du tout/peu satisfait	9	9	7
• Assez/très satisfait	91	91	93

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA9. À quel moment utilisez-vous Québec 511? Est-ce surtout…? (excluant la non-réponse)	(n : 1 055)	(n : 535)	(n : 518)
• Quelques jours avant votre déplacement	5	4	5
• Quelques heures avant votre déplacement	45	47	43
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	30	31	29
• Pendant un déplacement	6	6	7
• Tous ces choix	14	12	16
QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier…? (plusieurs réponses possibles, principales utilisations)	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	65	58-	72+
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	48	50	46
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	24	25	23
• Votre trajet régulier domicile-travail	21	20	24
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2	3	2
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? (plusieurs réponses possibles, principales raisons)	(n : 52)	(n : 29)*	(n : 23)*
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	19	24	11
• L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	13	19	3
• Pour s'informer des conditions routières (circulation, états des routes)	8	4	14
• Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	7	4	13
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	6	5	7
• Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	2	0	7
• C'est plus facile	2	3	0
• Pour connaître le meilleur trajet	2	0	6
• C'est plus rapide	2	3	0
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	44	38	54

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA12a . Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours au site web de Québec511? (base : non-utilisateurs du site web)	(n : 229)	(n : 125)	(n : 104)
• Oui	74	75	74
QA12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours à l'application mobile de Québec 511? (base : non-utilisateurs de l'application mobile)	(n : 774)	(n : 377)	(n : 395)
• Oui	49	51	47
QA13a. Pour quelles raisons préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site web ou l'application mobile de Québec 511? (base : utilisateurs du service téléphonique qui ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, plusieurs réponses possibles, principales raisons)	(n : 79)	(n : 46)	(n : 33)
• C'est plus facile	13	13	11
• C'est rapide	6	3	13
• N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	6	2	13
• Par habitude	6	8	0
• Ne souhaite pas installer une application sur son téléphone	4	6	0
• Pour signaler une urgence	4	2	8
• Préfère écouter plutôt que regarder	4	6	0
• Pour signaler des débris sur la route	3	1	8
• C'est pratique	3	5	0
• Les informations sont plus précises	3	4	2
• Préfère le contact humain	3	3	2

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA13a. Pour quelles raisons préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site web ou l'application mobile de Québec 511? (base : utilisateurs du service téléphonique qui ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, plusieurs réponses possibles, principales raisons) (suite)	(n : 79)	(n : 46)	(n : 33)
• Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (sur la route, etc.)	2	4	0
• C'est toujours accessible	2	0	7
• La qualité du service	2	3	0
• Ne connaît pas le service web	2	3	0
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	42	41	44
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 : ceux qui n'ont pas répondu oui à l'une ou l'autre des questions A12a ou A12b)	(n : 435)	(n : 196)	(n : 238)
• Oui	61	58	64

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA15a. Pourquoi n'êtes-vous pas intéressé à utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511? (base : utilisateurs non intéressés à utiliser le site web ou l'application mobile, plusieurs réponses possibles)	(n : 134)	(n : 69)	(n : 64)
• N'utilise peu ou pas d'applications (n'aime pas ça, le moins possible)	27	22	33
• Préfère utiliser le site web	16	19	12
• Utilise d'autres applications	16	19	13
• N'en a pas besoin	11	5-	18+
• N'a pas accès à un téléphone mobile	5	5	5
• Préfère utiliser l'application mobile (sans précision)	4	2	7
• Manque d'espace sur le téléphone	3	1	6
• L'application n'est pas de bonne qualité (désuète, etc.)	3	5	0
• Préfère utiliser un ordinateur (écran plus grand, etc.)	2	2	2
• Préfère utiliser le service téléphonique	2	1	2
• N'aime pas la technologie (sans précision)	2	1	2
• N'a pas accès à internet	1	3	0
• C'est trop long	1	1	0
• Autre	3	5	1
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	25	29	19

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles options du menu avez-vous utilisée(s)? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 109)	(n : 62)	(n : 47)
• Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé (option 1)	60	58	63
• Signaler un incident ou faire une demande d'intervention (option 2)	48	47	50
• Obtenir un renseignement général (option 3)	26	29	19
• Obtenir de l'information sur le dégel des routes (option 7)	7	6	8
• Faire une plainte (option 4)	6	4	10
• Obtenir de l'information sur les règles entourant l'industrie du taxi (option 6)	3	4	2
QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 108)	(n : 62)	(n : 46)
• Pas du tout/peu satisfait	9	11	6
• Assez/très satisfait	91	89	94
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? (excluant la non-réponse)	(n : 64)	(n : 36)	(n : 28)*
• Pas du tout/peu satisfait	13	17	7
• Assez/très satisfait	87	83	93
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?	(n : 114)	(n : 65)	(n : 49)
• Oui	55	54	56

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 61)	(n : 33)	(n : 28)*
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	58	57	59
• M'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements	35	37	33
• M'informer sur des sujets généraux	29	36	17
• Faire une plainte ou un commentaire	18	17	19
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3	1	5
QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?	(n : 61)	(n : 33)	(n : 28)*
• Pas du tout/peu satisfait	3	5	0
• Assez/très satisfait	97	95	100

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site web de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 813)	(n : 406)	(n : 405)
• Pas du tout/peu satisfait	8	9	7
• Assez/très satisfait	92	91	93
QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [peu satisfait/pas du tout satisfait] du service web de Québec 511? (base : utilisateurs insatisfaits du site web, question ouverte, trois réponses possibles)	(n : 62)	(n : 35)	(n : 27)*
• Le site n'est pas convivial	40	41	39
• L'information manque de fiabilité (pas à jour)	17	16	17
• La présentation visuelle laisse à désirer	16	18	14
• L'information est difficile à obtenir	16	15	18
• L'information est insuffisante	12	8	19
• L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	8	7	9
• Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	4	3	6
• Le site est lent	3	2	5
• Le manque de fonctionnalité (filtre, localisation en temps réel, etc.)	2	2	0
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	27	27	26

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QD3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de…? (excluant la non-réponse)			
… la clarté des informations	(n : 814)	(n : 403)	(n : 409)
• Pas du tout/peu satisfait	12	14	10
• Assez/très satisfait	88	86	90
… la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)	(n : 812)	(n : 403)	(n : 407)
• Pas du tout/peu satisfait	19	20	19
• Assez/très satisfait	81	80	81
QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 281)	(n : 160)	(n : 121)
• Pas du tout/peu satisfait	9	8	11
• Assez/très satisfait	91	92	89
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)			
… la clarté des informations	(n : 279)	(n : 159)	(n : 120)
• Pas du tout/peu satisfait	10	10	8
• Assez/très satisfait	90	90	92
… la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)	(n : 280)	(n : 159)	(n : 121)
• Pas du tout/peu satisfait	20	18	22
• Assez/très satisfait	80	82	78

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QE4. Après avoir affiché aux répondants les visuels : De façon générale diriez-vous que c'est une… façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1013)	(n : 512)	(n : 499)
• Très/plutôt mauvaise	6	7	5
• Plutôt/très bonne	94	93	95
QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et présentées dans l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 996)	(n : 501)	(n : 493)
• Pas du tout/peu satisfait	7	8	6
• Assez/très satisfait	93	92	94
QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [peu satisfait/pas du tout satisfait] de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 69)	(n : 39)	(n : 29)*
• L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	25	23	28
• L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	21	23	18
• L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	21	28	8
• La présentation n'est pas claire (mal disposé, trop chargé, etc.)	17	15	22
• L'application manque de stabilité (bogues, fonctionne mal, etc.)	4	6	0
• L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	4	4	4
• Préfère une autre application	2	4	0
• Les informations ne sont pas à jour	2	2	3
• N'est pas habile avec la technologie	1	0	4
• Préfère le contact humain	1	1	0
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	36	35	37
QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes X (anciennement Twitter) de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 28)*	(n : 20)*	(n : 8)*
• Pas du tout/peu satisfait	5	6	0
• Assez/très satisfait	95	94	100

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3a et b. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages…?	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
… de prévention			
• Le site web	36	36	36
• L'application mobile	33	36	30
• L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	3	3	3
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	2	3+	0-
• Toutes ces plateformes	14	11-	19+
• Aucune de ces plateformes	7	7	7
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5	4	5
… d'avertissements de conditions météorologiques difficiles			
• Le site web	31	32	31
• L'application mobile	40	42	37
• L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	3	4	2
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	2	3	1
• Toutes ces plateformes	20	15-	25+
• Aucune de ces plateformes	2	2	1
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2	2	3

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3c et d. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages…?	(n : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
… d'information sur les dates de la période de dégel			
• Le site web	35	36	34
• L'application mobile	31	32	31
• L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	4	6+	2-
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	1	2	0
• Toutes ces plateformes	13	10-	16+
• Aucune de ces plateformes	7	8	5
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9	6-	12+
… d'information sur une situation problématique en cours sur le réseau			
• Le site web	31	32	29
• L'application mobile	43	44	42
• L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	4	6+	3-
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	1	1	1
• Toutes ces plateformes	17	13-	20+
• Aucune de ces plateformes	1	2	1
• Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3	2-	4+

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)
UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QG1a à d. Avant de terminer, jusqu'à quel point seriez-vous intéressé par l'ajout des fonctionnalités suivantes au site web ou à l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
… les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination	(n : 1035)	(n : 526)	(n : 507)
• Pas du tout/peu intéressé	20	22	17
• Assez/très intéressé	80	78	83
… le temps de parcours entre votre point de départ et votre destination	(n : 1037)	(n : 527)	(n : 508)
• Pas du tout/peu intéressé	22	25+	18-
• Assez/très intéressé	78	75-	82+
… le clavardage en ligne	(n : 1002)	(n : 512)	(n : 488)
• Pas du tout/peu intéressé	68	68	68
• Assez/très intéressé	32	32	32
… l'ajout de trajets fixes en favoris	(n : 1003)	(n : 508)	(n : 493)
• Pas du tout/peu intéressé	35	38	33
• Assez/très intéressé	65	62	67

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 : 1 059)	(n : 538)	(n : 519)
• Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	2	3	1
• Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps etc.)	2	2	1
• Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	1	2	1
• Mise à jour plus fréquente des données (informations en temps réel, etc.)	1	2	1
• Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1	1
• Améliorer l'information sur les travaux routiers (inclure les dates, etc.)	1	1	0
• Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1	0
• Ajouter des options de personnalisation (favoris, etc.)	1	1	0
• Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	1	1	1
• Indiquer les conditions hivernales (déneigement, etc.)	1	1	0
• Inclure les prévisions météorologiques (pour un plus grand territoire, etc.)	1	1	0
• Couvrir une plus grande partie du réseau routier (toutes les routes, partout, etc.)	1	0	0
• Clarifier les informations (plus simples, vocabulaire accessible, etc.)	1	1	0
• Rien/Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	86	83	90

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.

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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.

Bases de sondage

L'échantillon a été tiré du panel Or de SOM. Le panel Or est un panel principalement probabiliste constitué d'internautes essentiellement recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général. Un panel externe non probabiliste a été utilisé pour joindre certains sous-groupes de répondants en quantité suffisante, notamment les jeunes.

Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage est de type stratifié avec quotas (250 utilisateurs et 125 non-utilisateurs par semaine de collecte). Afin de mieux répartir la réponse des non-utilisateurs, les 18 à 24 ans étaient choisis systématiquement, alors que les 25 à 34 ans l'étaient une fois sur deux, les 35 à 44, une fois sur quatre et les 45 ans ou plus, 1 fois sur 8.

Le plan d'échantillonnage consistait à obtenir 1 000 répondants ayant utilisé Québec 511 dans la dernière année et 500 répondants n'ayant pas utilisé Québec 511 au cours de cette période. Le nombre total de répondants s'élève à 1 564. Le tableau ci-dessous présente la distribution des répondants selon leur région de résidence :

	Nombre de répondants total	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Utilisateurs de Québec 511	1 059	186	420	453
Non-utilisateurs de Québec 511	505	65	247	193

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été développé par le Ministère à partir des versions antérieures d'études similaires. SOM a révisé, traduit et programmé le questionnaire. Le questionnaire pouvait être rempli en français ou en anglais, au choix du répondant.

COLLECTE

Période de collecte

Sur quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 17 février au 14 mars 2025.

Mode de collecte

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

Invitations par courriel gérées par SOM pour le panel Or et par le fournisseur pour le panel externe.

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 pour le panel Or est de 36 %.

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS
Panel Or

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	**12 359**	Désabonnement	18
Nombre d'entrevues visé	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		**UNITÉ JOINTE TOTALE (C)**	4 525
Invitations envoyées **(A)**	12 103	**UNITÉ NON JOINTE**	
Adresse de courriel sur la liste noire	65	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'usager dépassé	1
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	1 310	Autres messages de retour non reconnus	80
Hors de la population visée	384	Unité non jointe totale **(D)**	81
Accès lorsqu'un quota est atteint	2 656	**UNITÉ INEXISTANTE**	
Unité jointe répondante totale **(B)**	4 350	Courriel invalide (usager@)	4
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	3	Unité inexistante totale **(E)**	4
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		**TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))**	**37,4 %**
Abandon durant le questionnaire	154	**TAUX DE RÉPONSE PARMI UNITÉ JOINTE (B/C)**	**96,1 %**
Courriel automatique (absence du répondant)	0	**TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))**	**36,0 %**

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)

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, 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, 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 (2022) et les données de la population proviennent du recensement de Statistique Canada de 2021.

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

TRAITEMENT

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

LIMITE DE L'ÉTUDE

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 93 %* de la population adulte du Québec est branchée ou a accès à internet.

* Source : https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/portrait-numerique-des-regions-2023/

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)

MARGES D'ERREUR

À noter qu'une faible partie de l'échantillon est non probabiliste (utilisation d'un panel externe non probabiliste). Aussi, les marges d'erreur sont présentées à titre indicatif.

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 849 (1 564 ÷ 1,842).

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	1 564	1 059	505
EFFET DE PLAN	1,842	1,277	1,208
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,7 %	0,7 %	1,0 %
95 % ou 5 %	1,5 %	1,5 %	2,1 %
90 % ou 10 %	2,0 %	2,0 %	2,9 %
80 % ou 20 %	2,7 %	2,7 %	3,8 %
70 % ou 30 %	3,1 %	3,1 %	4,4 %
60 % ou 40 %	3,3 %	3,3 %	4,7 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,4 %	3,4 %	4,8 %

* La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée : elle est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.