



MONTRÉAL

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

QUÉBEC

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

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

RAPPORT PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET
DE LA MOBILITÉ DURABLE

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

ANNEXES

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

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



RAPPEL DU CONTEXTE

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

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

L'étude vise à 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 trois 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 1 677 répondants ont pris part à l'étude, dont 1 012 utilisateurs de Québec 511 et 665 non-utilisateurs.



COLLECTE ET TAUX DE RÉPONSE

➤ Sondage en ligne réalisé en quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 19 février au 14 mars 2024.
➤ Taux de réponse du panel Or de SOM : 34,3 %.



PONDÉRATION

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



MARGE D'ERREUR

➤ La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants admissibles est de 4,2 % (au niveau de confiance de 95 %), de 3,5 % auprès des utilisateurs de Québec 511 et de 5,8 % 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 (2023) 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/>

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

Faits saillants

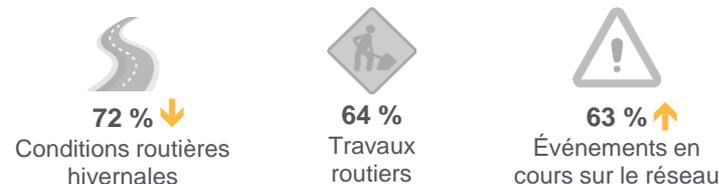
FAITS SAILLANTS



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



TOP 3 DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES (utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 008)



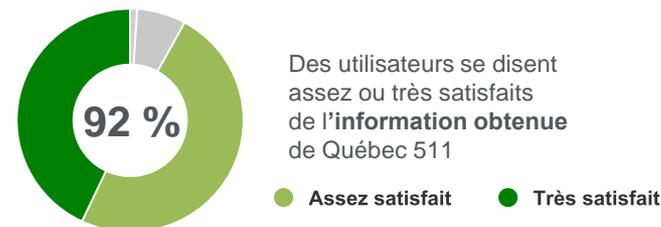
ANCIENNETÉ D'UTILISATION (utilisateurs, n : 1 012)



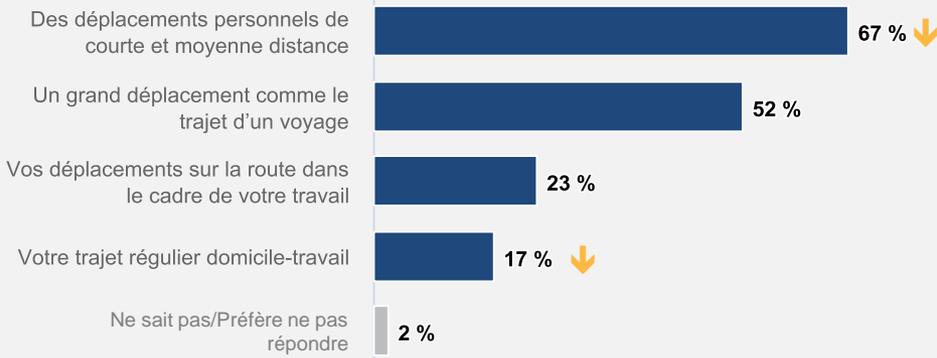
MOMENTS D'UTILISATION (utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 999 à 1 006)



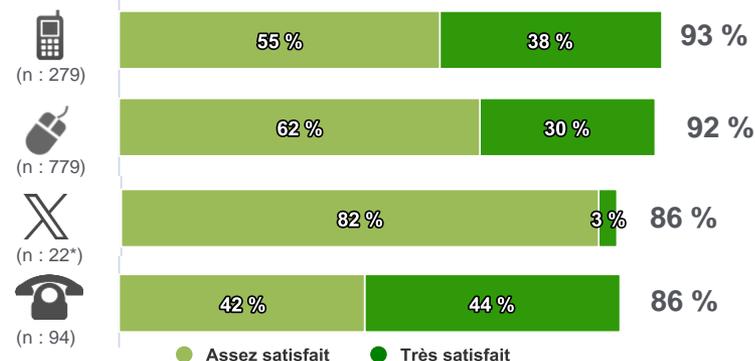
SATISFACTION ENVERS QUÉBEC 511 (utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 010)



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



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



* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

Chapitre 1

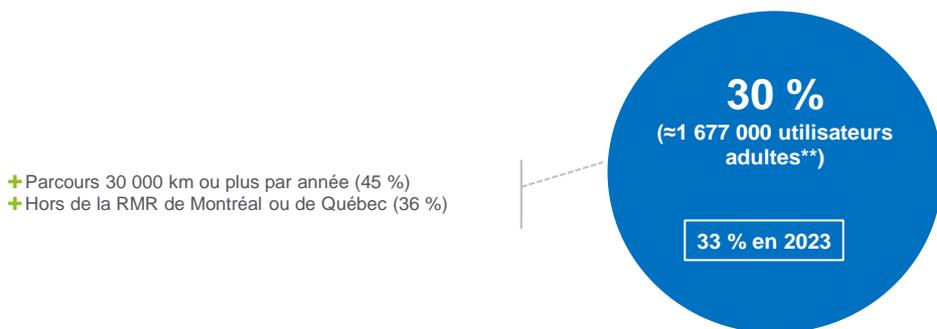
UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS

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

UTILISATION DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

QSEL3. 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 : 3 647



UTILISATION DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

	2024 %	2023 %
Bas-Saint-Laurent (n : 94 et 104)	63+	54+
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 123 et 126)	45+	49+
Québec (n : 492 et 846)	33	37
Mauricie (n : 113 et 121)	36	26
Estrie (n : 229 et 295)	27	34
Montréal (n : 706 et 835)	24-	21-
Outaouais (n : 140 et 194)	23	31
Abitibi-Témiscamingue (n : 47 et 55)	41	38
Côte-Nord (n : 32 et 30)	73+	65+
Nord-du-Québec (n : 1* et 8*)	-	82
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 33 et 38)	43	62+
Chaudière-Appalaches (n : 236 et 278)	45+	52+
Laval (n : 163 et 173)	20-	31
Lanaudière (n : 193 et 308)	21-	28
Laurentides (n : 256 et 308)	28	32
Montérégie (n : 686 et 745)	27	33
Centre-du-Québec (n : 103 et 99)	23	30

- ✓ Le taux d'utilisation de Québec 511 est équivalent à celui de 2023, après avoir connu une forte progression entre 2023 et 2021 (30 % contre 33 % en 2023, 29 % en 2022 et 23 % en 2021).
- ✓ Les titulaires d'un permis de conduire qui sont proportionnellement moins nombreux à avoir eu recours aux services de Québec 511 au cours de l'année précédant l'étude sont ceux âgés de 65 ans ou plus (23 %), les retraités (24 %), les personnes vivant dans la région administrative de Montréal (24 %) et ceux qui conduisent moins de 5 000 kilomètres par année sur les routes du Québec (16 %).
- ✓ Le tableau de droite présente le taux d'utilisation de Québec 511 par région administrative. Les répondants qui habitent la région administrative du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord ou de Chaudière-Appalaches sont plus nombreux, en proportion, à avoir utilisé Québec 511 au cours des 12 mois précédant le sondage.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

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 : 1 012)	(n : 184)	(n : 383)	(n : 445)
Homme	56	53	59	53
Femme	44	47	40	47
Autre	<1	0	1	0
ÂGE	(n : 1 012)	(n : 184)	(n : 383)	(n : 445)
18 à 34 ans	25	24	25	25
35 à 44 ans	19	24	17	20
45 à 54 ans	17	13	14	19
55 à 64 ans	21	18	24	20
65 ans ou plus	18	21	20	16
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 012)	(n : 184)	(n : 383)	(n : 445)
Français seulement	87	94+	77-	94+
Autre	13	6-	23+	6-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 006)	(n : 182)	(n : 382)	(n : 442)
Secondaire ou moins	21	20	18	24
Collégial	28	31	26	29
Universitaire	51	49	56	47
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 012)	(n : 184)	(n : 383)	(n : 445)
Moins de 40 000 \$	9	4	7	11+
De 40 000 \$ à 59 999 \$	12	7	13	11
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	10	14	11
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	12	14	15
100 000 \$ ou plus	42	51+	39	44
Préfère ne pas répondre	11	16+	13	8-

- ✓ Par rapport à l'année dernière, les utilisateurs de Québec 511 comptent davantage d'hommes (56 % contre 46 % en 2023), soit un retour à peu de choses près au résultat de 2022. En outre, et bien que la forte majorité ait toujours le français comme langue maternelle, on remarque une proportion supérieure de personnes ayant une autre langue maternelle (13 % contre 8 % en 2023).
- ✓ Depuis 2022, c'est au moins la moitié des utilisateurs qui possèdent un diplôme universitaire (51 % cette fois-ci).
- ✓ Encore cette année, peu de distinctions selon la région de résidence sont à relever. D'une part, les mieux nantis se retrouvent davantage dans la grande région de Québec et, d'autre part, ceux qui ont une autre langue maternelle que le français résident en plus forte proportion dans la grande région 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 : 1 011)	(n : 184)	(n : 382)	(n : 445)
3 ans ou moins	3	±0	5	2
4 à 9 ans	8	6	8	8
10 à 19 ans	20	19	18	22
20 à 30 ans	19	26	19	18
Plus de 30 ans	50	49	50	50
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 998)	(n : 182)	(n : 376)	(n : 440)
Moins de 5 000 km	7	6	9	6
5 000 à 9 999 km	22	21	29+	15-
10 000 à 19 999 km	36	34	38	35
20 000 à 24 999 km	17	23	11-	21+
25 000 à 29 999 km	7	5	6	9
30 000 km ou plus	11	11	7-	14+
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 012)	(n : 184)	(n : 383)	(n : 445)
Un téléphone intelligent	95	99+	90-	97+
Un ordinateur	91	94	92	91
Internet	91	95	89	92
Un réseau cellulaire	83	88	78-	85
Une tablette électronique	59	67+	62	54-
Une montre intelligente	31	39+	28	31
Autre appareil de même genre	1	--	1	1

- ✓ La moitié (50 %) des utilisateurs de Québec 511 détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans.
- ✓ Huit utilisateurs sur dix (82 %) déclarent conduire moins de 25 000 kilomètres par année sur le réseau routier du Québec. Notamment, ceux qui résident en dehors des grands centres se distinguent à la hausse pour ce qui est de conduire au moins 30 000 kilomètres annuellement (14 % contre 7 % dans la RMR de Montréal).
- ✓ La presque totalité des utilisateurs ont accès ou détiennent au moins l'un des appareils mesurés. Ils peuvent donc être joints de multiples façons et sont en mesure d'utiliser les principales plateformes de Québec 511.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



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

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 007)	(n : 183)	(n : 382)	(n : 442)
Travailleur (temps plein/partiel)	68	70	67	68
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	3	4	4
Étudiant	4	1	4	4
Retraité	24	26	25	24
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 613)	(n : 118)	(n : 215)	(n : 280)
Oui	26	21	24	29
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 153)	(n : 24*)	(n : 49)	(n : 80)
Services à domicile ou en entreprise ¹	18	18	11	23
Représentation commerciale	17	36+	25	9-
Camionnage/services de livraison	16	17	17	14
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	3	14	7
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	7	2	14+	3
Travailleur administratif (ex. : fonctionnaire)	5	-	2	8
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	4	-	3	4
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	3	6	2	4
Cadre ou gestionnaire	3	8	3	2
Travailleur de la construction	2	-	2	3
Services de formation ou d'éducation	2	4	-	3
Travailleur non spécialisé	2	-	2	2
Agriculture	0	-	-	1
Préfère ne pas répondre	12	6	5	17

✓ Les deux tiers (68 %) des utilisateurs sont en emploi et le quart (24 %) sont à la retraite.

✓ Le quart des travailleurs déclarent passer une part importante de leur temps de travail sur les routes du Québec (26 %). Ces utilisateurs œuvrent dans des domaines variés, les principaux étant les services à domicile ou en entreprise (18 %), la représentation commerciale (17 %) et le camionnage ou la livraison (16 %).

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

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511



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

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	X (Twitter)* %
GENRE	(n : 1 012)	(n : 788)	(n : 100)	(n : 286)	(n : 22)
Homme	56	53-	68+	65+	79
Femme	44	47+	32-	35-	21
ÂGE	(n : 1 012)	(n : 788)	(n : 100)	(n : 286)	(n : 22)
18 à 34 ans	25	25	38+	19-	38
35 à 44 ans	19	20	13	19	35
45 à 54 ans	17	16	14	18	--
55 à 64 ans	21	21	19	27+	22
65 ans ou plus	18	18	16	17	5
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 012)	(n : 788)	(n : 100)	(n : 286)	(n : 22)
Français seulement	87	89	70-	86	47
Autre	13	11	30+	14	53
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 006)	(n : 784)	(n : 98)	(n : 285)	(n : 22)
Secondaire ou moins	21	20	27	21	15
Collégial	28	28	20	27	29
Universitaire	51	52	53	52	56
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 012)	(n : 788)	(n : 100)	(n : 286)	(n : 22)
Moins de 40 000 \$	9	8	13	8	4
De 40 000 \$ à 59 999 \$	12	12	20+	10	12
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	12	13	10	12
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	14	12	16	18
100 000 \$ ou plus	42	43	33	47	44
Préfère ne pas répondre	11	11	9	9	10

* Le profil des utilisateurs du ou 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 : 1 011)	(n : 787)	(n : 99)	(n : 285)	(n : 22)
3 ans ou moins	3	2	5	2	8
4 à 9 ans	8	8	12	6	9
10 à 19 ans	20	20	22	16	23
20 à 30 ans	19	20	17	20	34
Plus de 30 ans	50	50	44	56	26
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 998)	(n : 776)	(n : 97)	(n : 283)	(n : 22)
Moins de 5 000 km	7	7	9	3	0
5 000 à 9 999 km	22	23	16	16	53
10 000 à 19 999 km	36	36	32	34	27
20 000 à 24 999 km	17	16	16	24	13
25 000 à 29 999 km	7	7	10	7	4
30 000 km ou plus	11	11	17	16	3
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS**	(n : 1 012)	(n : 788)	(n : 100)	(n : 286)	(n : 22)
Un téléphone intelligent	95	95	90	97	79
Un ordinateur	91	92	90	93	88
Internet	91	93+	78-	92	83
Un réseau cellulaire	83	84	64-	89+	79
Une tablette électronique	59	58	51	70+	70
Une montre intelligente	31	31	29	37+	40
Autre appareil de même genre	1	1	1	1	0

* Le profil des utilisateurs du ou 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 : 1 007)	(n : 785)	(n : 99)	(n : 284)	(n : 22)
Travailleur (temps plein/partiel)	68	67	77	67	77
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	4	6	4	4
Étudiant	4	4	0	3	7
Retraité	24	25	17	26	12
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 613)	(n : 475)	(n : 69)	(n : 174)	(n : 16)
Oui	26	23-	43+	35+	14
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 153)	(n : 107)	(n : 28**)	(n : 59)	(n : 3)
Services à domicile ou en entreprise	18	21	7	19	41
Représentation commerciale	17	17	15	23	0
Camionnage/services de livraison	16	14	33	14	0
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	13	0	4	0
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	7	8	3	4	40
Travailleur administratif (ex. : fonctionnaire)	5	3	9	6	0
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	4	3	3	2	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	3	2	0	4	0
Cadre ou gestionnaire	3	3	2	7	0
Travailleur de la construction	2	2	6	0	0
Services de formation ou d'éducation	2	2	3	4	0
Travailleur non spécialisé	2	2	5	3	0
Agriculture	0	0	0	0	19
Préfère ne pas répondre	12	10	14	10	0

* Le profil des utilisateurs du ou 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.

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

Chapitre 2

HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

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

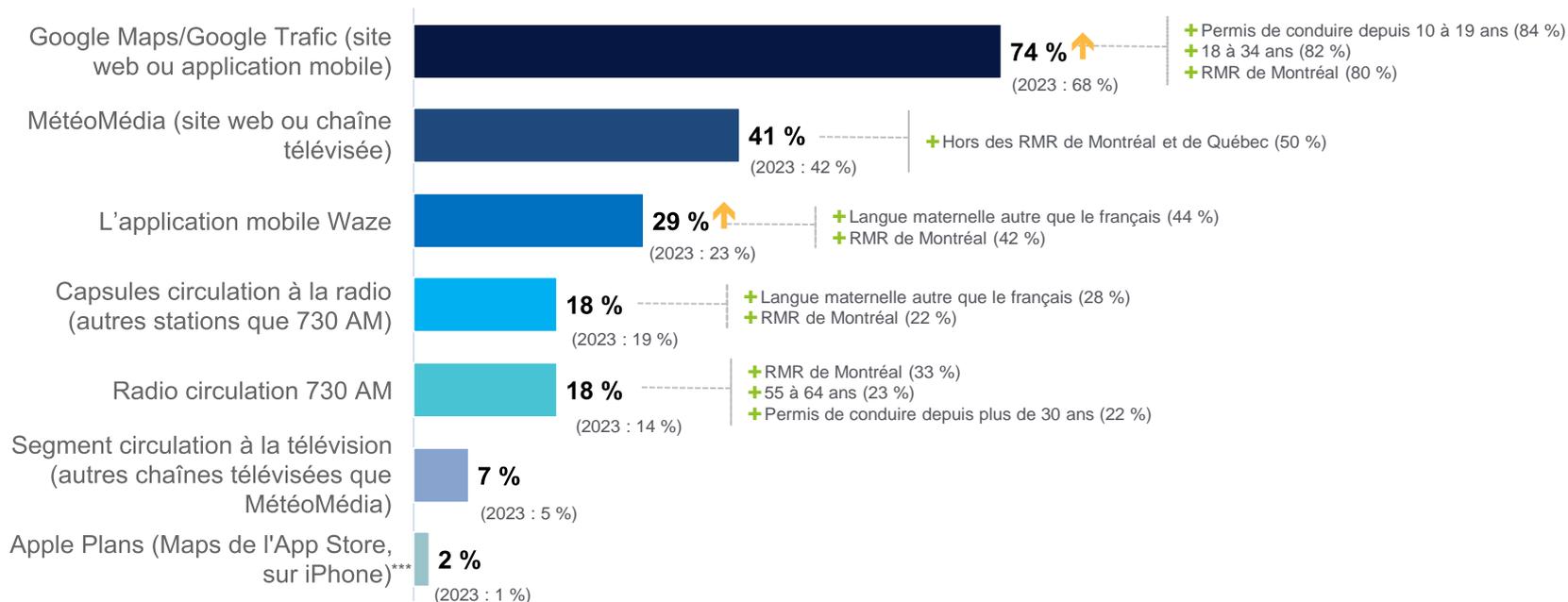
AUTRES SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES POUR CONNAÎTRE L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER



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

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

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



L'utilisation d'autres sources d'information est répandue auprès d'un bon nombre d'utilisateurs de Québec 511

- ✓ Tout comme à l'habitude, plusieurs utilisateurs du service Québec 511 consultent d'autres sources pour connaître l'état des routes, les plus populaires étant le site web ou l'application mobile de Google Maps ou de Google Trafic, le site ou la chaîne MétéoMédia et l'application Waze. Qui plus est, on constate cette année une hausse de l'utilisation des plateformes de Google (74 % contre 68 % en 2023) ou de l'application Waze (29 % contre 23 % en 2023).
- ✓ Entre autres groupes, les utilisateurs dont la langue maternelle n'est pas le français consultent davantage l'application Waze ou les capsules circulation sur d'autres stations que 730 AM pour s'informer de l'état des routes. Sans surprise, les résidents de la grande région de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à consulter les différentes sources d'information.

* 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.

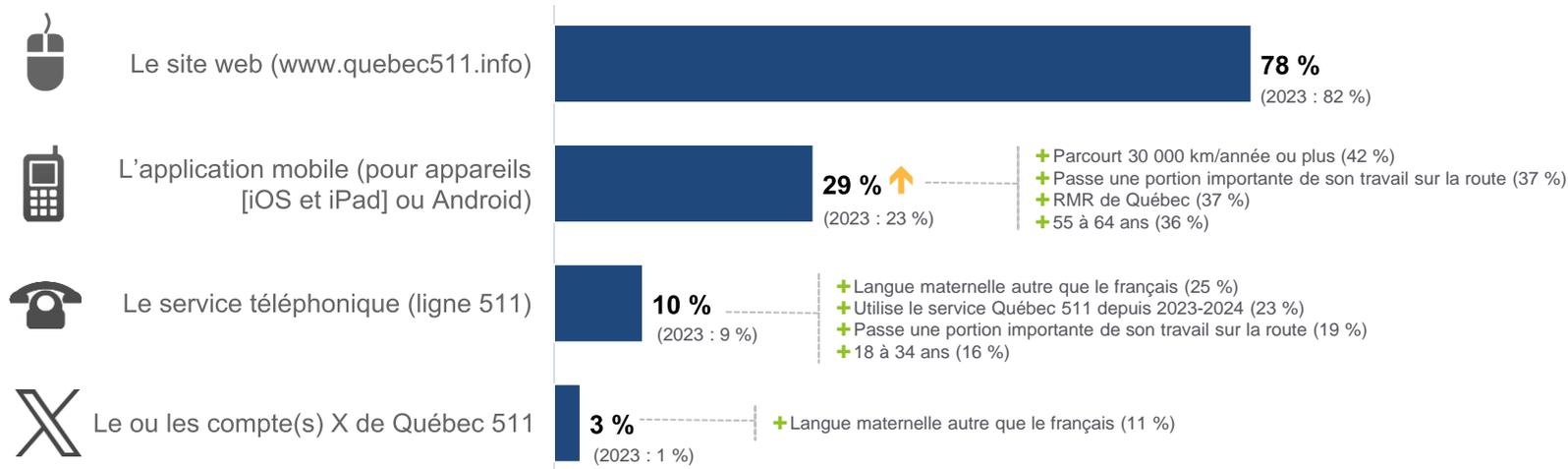
SERVICES DE QUÉBEC 511 UTILISÉS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



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

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

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



Dominance du site web de Québec 511 face aux autres services

- ✓ Le site web de Québec 511 demeure le service le plus utilisé lors de la dernière année (78 %). Toutefois, on constate un léger recul par rapport à 2023 (78 % contre 82 %), sans qu'il ne soit statistiquement significatif. L'application mobile occupe toujours, de loin, la deuxième position (29 %), mais est en hausse cette mesure-ci (29 % contre 23 % en 2023). Celle-ci est notamment plus populaire chez les utilisateurs de Québec 511 qui font plus de kilométrage par année et ceux qui passent une partie importante de leur temps de travail sur la route.
- ✓ L'utilisation du service téléphonique ou des comptes X de Québec 511 est moins répandue (taux d'usage de 10 % et 3 % respectivement). Rappelons que les comptes X de Québec 511 couvrent exclusivement les régions de Montréal, Québec et Lévis. Malgré cela, le taux d'utilisation dans ces régions est peu élevé (2 % pour Québec/Lévis et 5 % pour Montréal). Toutefois, cette proportion grimpe à 10 % dans la région administrative de Montréal.

* 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 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



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

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

USAGES MIXTES DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (excluant le[s] compte[s] X [Twitter])	2024 (n : 1005) %	2023 (n : 1008) %
Site web et application mobile	12	10
Site web et service téléphonique	2	2
Application mobile et service téléphonique	1	<1
Les trois plateformes (web, téléphonique et application mobile)	1	1
Une seule des trois plateformes (web, téléphonique ou application mobile)	84	87

La plupart des utilisateurs se servent d'une seule plateforme

- ✓ Tout comme à l'habitude, l'usage mixte des diverses plateformes de Québec 511 lors des 12 derniers mois est peu répandu. Seule la combinaison du site web et de l'application mobile rassemble plus du dixième des utilisateurs (12 %).

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 005

Nombre estimé d'utilisateurs
du service téléphonique :
≈ 168 000



10 %
d'utilisateurs
(9 % en 2023)



Nombre estimé d'utilisateurs
du site web :
≈ 1 308 000

78 %
d'utilisateurs
(82 % en 2023)

6 %
(5 % en 2023)

2 %
(2 % en 2023)

62 %
(70 % en 2023)

1 %
(1 % en 2023)

1 %
(1 % en 2023)

13 %
(10 % en 2023)

15 %
(12 % en 2023)



Nombre estimé d'utilisateurs
de l'application mobile :
≈ 503 000

30 % ↑
d'utilisateurs
(23 % en 2023)

Lecture du graphique :

- 6 % des utilisateurs de Québec 511 ont utilisé exclusivement le service téléphonique au cours de la dernière année (5 % en 2023).
- 2 % 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.

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511

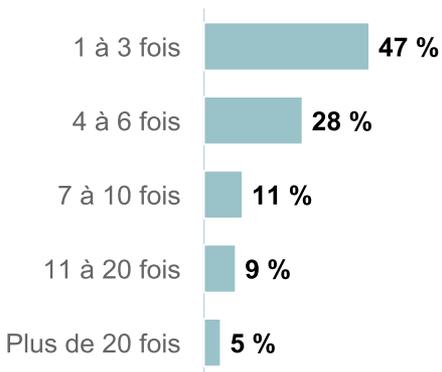


QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...?

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



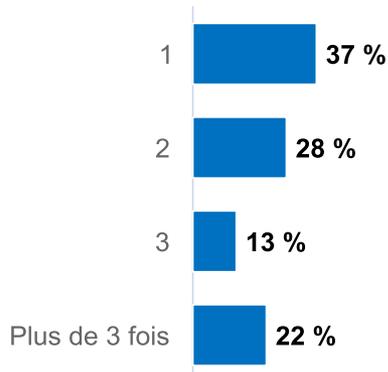
Le site web
(n : 733)



Moyenne : **7,2**
(9,0 en 2023)



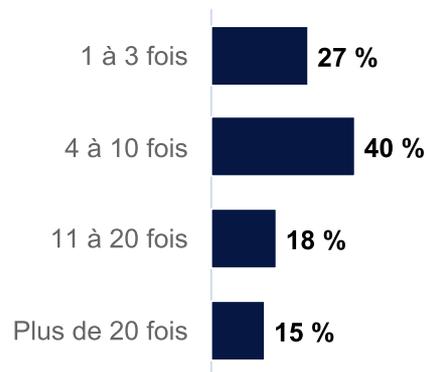
Le service téléphonique
(n : 93)



Moyenne : **3,7**
(5,0 en 2023)



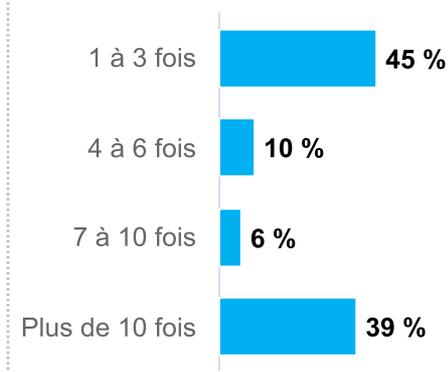
L'application mobile
(n : 264)



Moyenne : **19,6**
(19,6 en 2023)



Les comptes X (Twitter)
(n : 19*)



Moyenne : **11,9**
(6,8 en 2023)

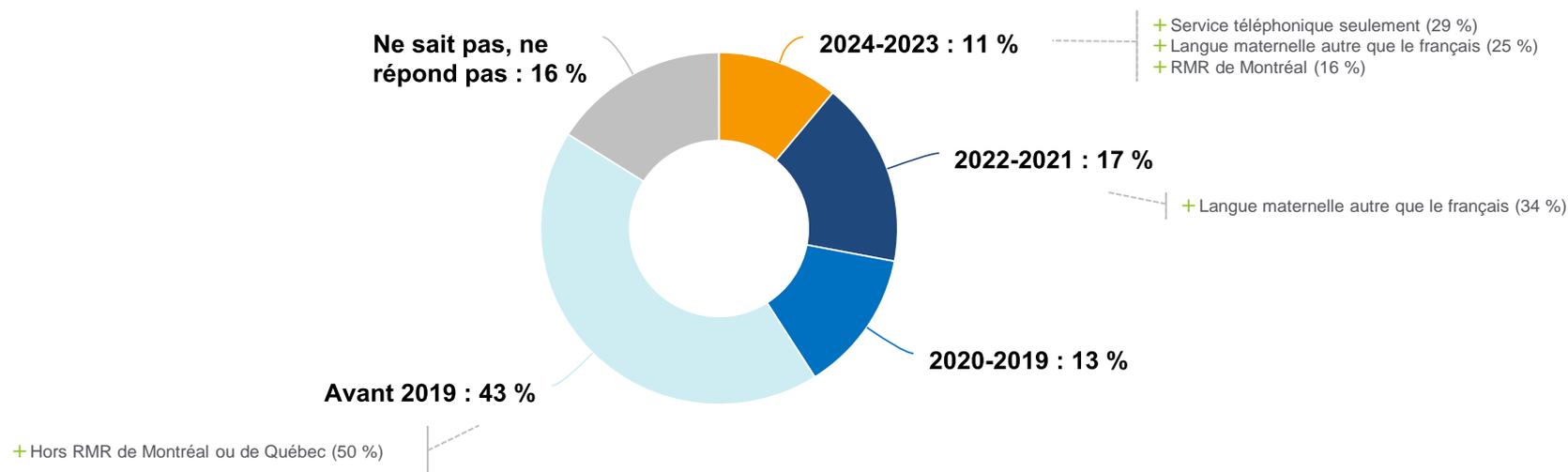
Stabilité relative des fréquences d'utilisation

Bien que l'on constate des variations dans les taux moyens d'utilisation de certaines plateformes en comparaison avec l'année précédente, ceux-ci restent similaires à ceux de 2023.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

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

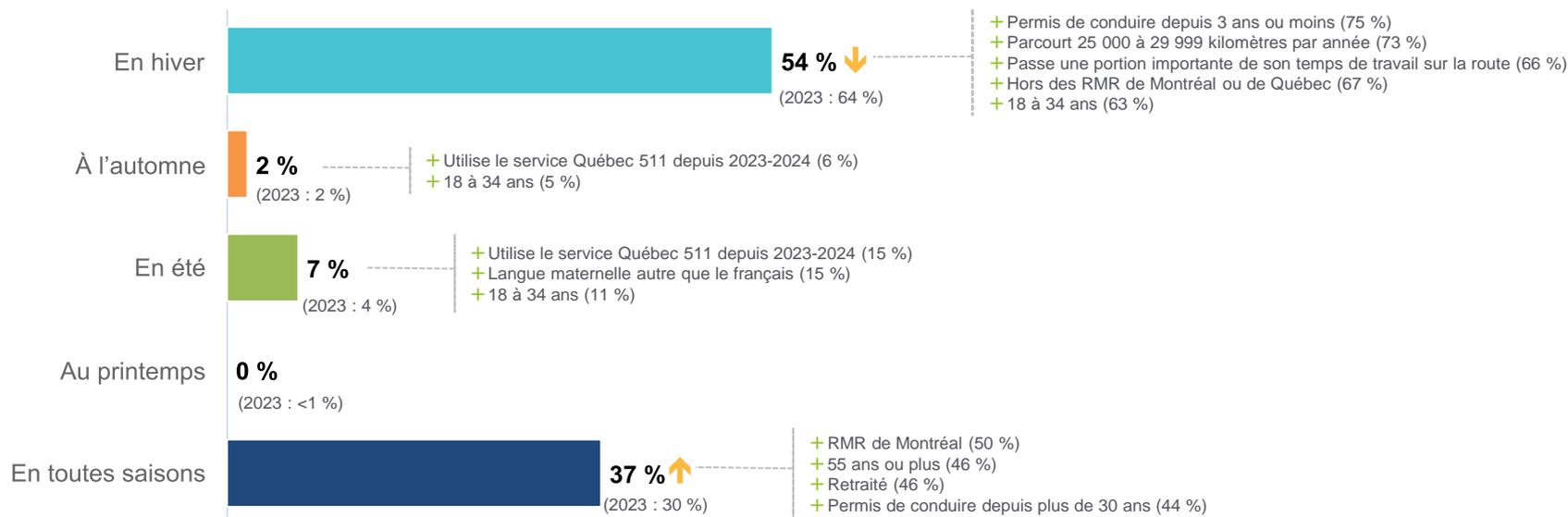


Une croissance stable pour le service Québec 511

- ✓ Une proportion importante d'utilisateurs de Québec 511 (43 %) bénéficient du service depuis plus de cinq ans, témoignant d'une fidélité continue. De plus, chaque année, le service enregistre une augmentation avoisinant les 10 % de nouveaux utilisateurs.
- ✓ Les utilisateurs qui résident dans une autre région que les RMR de Montréal ou de Québec sont proportionnellement plus nombreux à dire utiliser le service depuis 2019 ou avant. En contrepartie, on observe une proportion plus importante de nouveaux utilisateurs dans la RMR de Montréal, chez ceux qui ont eu uniquement recours au service téléphonique dans la dernière année et ceux qui ont une autre langue maternelle que le français.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 999



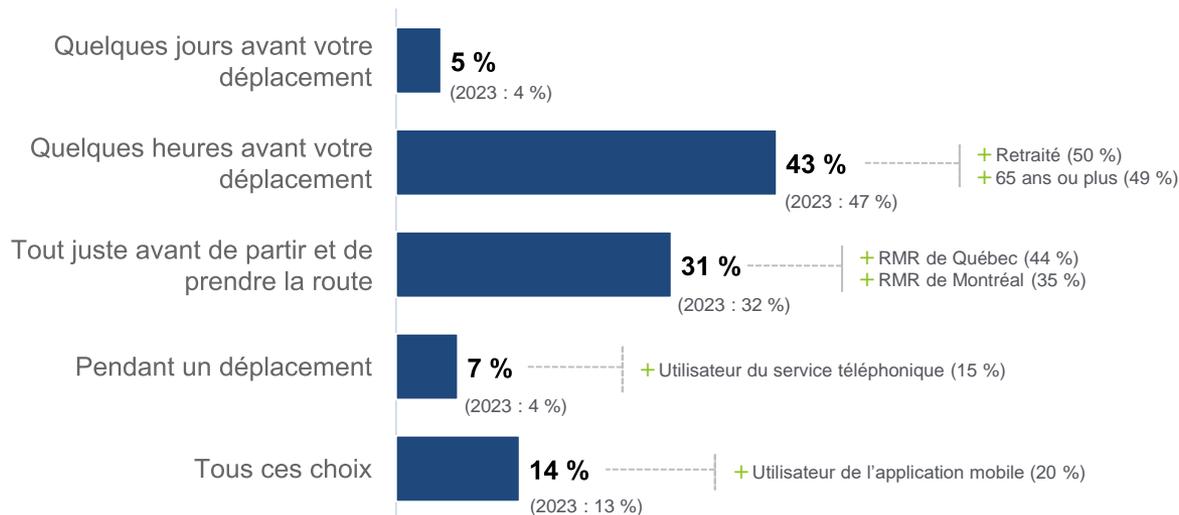
L'utilisation de Québec 511 se fait surtout en hiver, mais de plus en plus en toutes saisons

- ✓ Une proportion croissante d'utilisateurs se sert de la plateforme tout au long de l'année par rapport à 2023 (37 % contre 30 %), et une proportion inférieure la consulte surtout en hiver (54 % contre 64 % en 2023). On peut penser que l'hiver clément* que nous avons connu a joué un rôle dans cette baisse.
- ✓ Ce qui distingue notamment les utilisateurs hivernaux des usagers quatre saisons est la région de résidence. Ceux qui habitent à l'extérieur des grandes régions de Montréal et de Québec sont proportionnellement plus nombreux à utiliser le service surtout en hiver, alors que les utilisateurs de la région métropolitaine de Montréal sont plus enclins à s'en servir à longueur d'année. On constate aussi que les conducteurs moins expérimentés (18 à 34 ans, permis depuis 3 ans ou moins) vont davantage utiliser le service l'hiver seulement, alors que les conducteurs plus âgés et expérimentés vont plutôt l'utiliser en tout temps.

* Source : ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs – État du couvert de neige au sol <https://www.environnement.gouv.qc.ca/climat/couvert-neige-sol/index.asp>, mars 2024

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 006



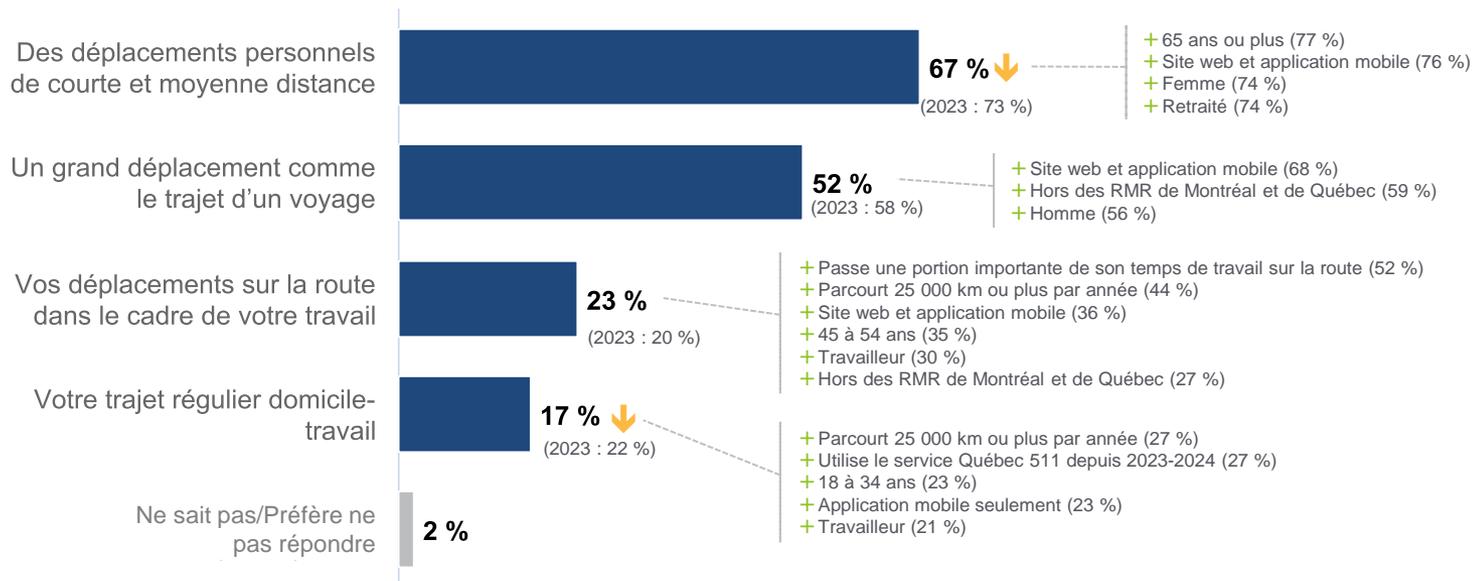
La consultation de Québec 511 se fait généralement peu de temps avant le départ

- ✓ Les habitudes d'utilisation du service Québec 511 restent inchangées cette année. Au total, les trois quarts des utilisateurs (74 %) consultent les plateformes quelques heures avant de partir (43 %) ou très peu de temps avant de prendre le volant (31 %).
- ✓ Seule une minorité des utilisateurs consultent le service pendant leur trajet (7 %) ou plusieurs jours à l'avance (5 %).
- ✓ Il apparaît également que le choix de la plateforme influence le moment d'utilisation du service. Ainsi, les usagers du service téléphonique sont plus susceptibles d'utiliser Québec 511 pendant leur déplacement, comparativement aux autres plateformes. En revanche, ceux qui utilisent l'application mobile semblent plus disposés à recourir au service à n'importe quel moment.

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

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

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



L'usage principal de Québec 511 est pour la planification de déplacements personnels

- ✓ Le service Québec 511 est toujours majoritairement utilisé pour planifier des déplacements courts ou moyens (67 %) ou encore des mouvements de longue distance (52 %), et ce, malgré la baisse observée pour les parcours moins longs par rapport à 2023 (73 %).
- ✓ On remarque que les utilisateurs plus âgés et les femmes sont proportionnellement plus nombreux à privilégier Québec 511 pour des déplacements de courte ou de moyenne portée.
- ✓ Une part appréciable d'utilisateurs font appel à Québec 511 à des fins professionnelles, que ce soit pour des besoins liés à l'emploi (23 %) ou pour le trajet domicile-travail (17 %). Pour ce dernier usage, la prochaine mesure permettra de confirmer ou non la diminution de l'utilisation du service à cette fin par rapport à 2023 (22 %).

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

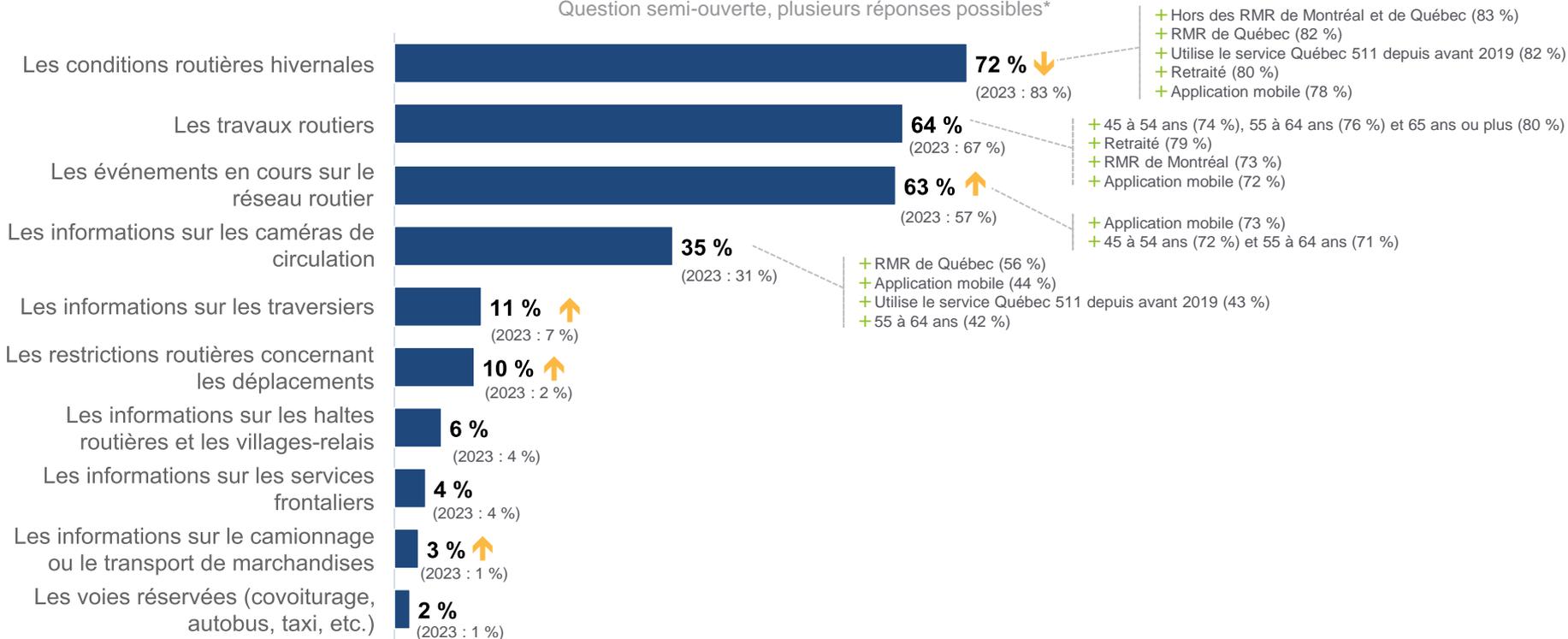
UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES PAR QUÉBEC 511



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

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

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



Les utilisateurs s'intéressent principalement aux éléments perturbant leur itinéraire

- ✓ Les informations les plus utiles selon les utilisateurs de Québec 511 demeurent celles concernant les conditions routières hivernales (72 %), les travaux routiers (64 %) ou les événements en cours sur le réseau (63 %). Concernant l'intérêt pour les conditions routières hivernales, on note un recul par rapport à la mesure de 2023 (72 % contre 83 %), possiblement en raison du dernier hiver plutôt clément. Par ailleurs, des augmentations pour d'autres types d'information sont observées, la plus probante ayant trait aux événements en cours sur les routes (63 % contre 57 % en 2023).
- ✓ Certaines informations apparaissent plus utiles aux répondants de certains groupes. Par exemple, les conditions routières hivernales sont jugées plus utiles par les utilisateurs qui habitent dans la RMR de Québec ou hors des grands centres, alors que ce sont les travaux routiers qui préoccupent davantage les résidents de la RMR de Montréal.

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

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES PAR QUÉBEC 511 (SUITE)



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

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

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**

	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montréal	Centre-du-Québec
RÉSULTATS POUR LES QUATRE SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES	n : 1 008	n : 53	n : 49	n : 153	n : 38	n : 56	n : 153	n : 32	n : 17*	n : 20*	n : 13*	n : 100	n : 30	n : 35	n : 64	n : 173	n : 22*
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	72	95+	96+	79	87	78	52-	84	82	78	100	84+	52-	72	64	58-	71
Les travaux routiers	64	48-	55	70	63	65	74+	68	64	26	63	61	62	74	77+	69	47
Les événements en cours sur le réseau routier	63	61	63	66	66	62	59	58	87	36	75	61	68	58	80+	63	74
Les caméras de circulation	35	19-	46	51+	57+	15-	34	31	-	40	32	56+	23	33	43	30	30

Une certaine variabilité régionale de l'utilité perçue des services informatifs de Québec 511

- ✓ Les quatre types d'information offerts par Québec 511 qui sont jugés les plus utiles diffèrent, à l'occasion, selon la région administrative de résidence des utilisateurs. Concernant les informations sur les conditions routières hivernales, ceux des régions administratives du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de Chaudière-Appalaches sont plus enclins à les considérer parmi les plus utiles. Elles sont toutefois proportionnellement moins mentionnées par les résidents des régions de Montréal, de Laval et de la Montérégie.
- ✓ Du côté des informations sur les travaux routiers, leur utilité est soulevée par une proportion inférieure d'utilisateurs de la région du Bas-Saint-Laurent, mais supérieure dans les régions des Laurentides et de Montréal. Pour leur part, les renseignements liés aux événements en cours sur le réseau sont davantage considérés parmi les plus utiles chez les utilisateurs de la région des Laurentides.
- ✓ Quant aux informations sur les caméras de circulation, les résidents des régions de la Mauricie, de Chaudière-Appalaches et de Québec sont en proportion supérieure à les compter parmi les plus utiles.

* 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.

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



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

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

	● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait	Non-applicable Base : ensemble des utilisateurs n : 1012 %	Sous-total très ou assez satisfait %	Résultats de 2023 %
... aux conditions routières hivernales (n : 882)		12	95	96
... aux événements en cours sur le réseau routier (fermetures de routes, pannes, accidents, inondations, etc.) (n : 893)		11	93 ↑	88
... aux travaux routiers (n : 898)		10	92	90
... aux caméras de circulation (n : 627)		37	90 ↑	85
... aux traversiers (n : 284)		67	89	93
... aux services frontaliers (n : 229)		73	86 ↑	76
... au camionnage ou au transport de marchandises (n : 191)		77	83	80

La plupart des utilisateurs qualifient les informations de Québec 511 de fiables et d'exactes

- ✓ En général, on est satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations dispensées par Québec 511. De surcroît, on observe une hausse de la satisfaction pour les informations relatives aux événements en cours sur le réseau routier (93 % contre 88 % en 2023), aux caméras de circulation (90 % contre 85 %) et aux services frontaliers (86 % contre 76 %).
- ✓ Toutefois, pour les informations concernant les traversiers, les services frontaliers et le camionnage ou le transport de marchandises, il demeure une certaine insatisfaction par ceux qui les consultent (11 % à 17 % d'insatisfaits). Il est à noter que relativement peu d'utilisateurs font usage de ces informations.
- ✓ Aucun segment ne se distingue de façon importante par rapport aux différents types d'information offerts par Québec 511.

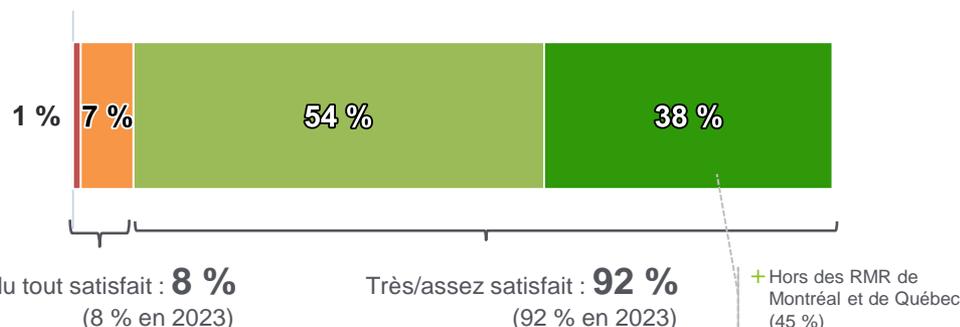
SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES



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

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

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



Les utilisateurs sont toujours aussi satisfaits des informations obtenues de Québec 511

- ✓ Les informations communiquées par Québec 511 semblent correspondre aux besoins des utilisateurs puisque la très grande majorité s'estime satisfaite à ce sujet (92 %).
- ✓ Aucun segment ne se démarque outre mesure sur ce point.
- ✓ La difficulté à trouver l'information (42 %) est la principale critique des utilisateurs mécontents. Le manque de mises à jour (30 %) ou de clarté des informations (19 %) est également relevé. Il est aussi à noter que près du quart des répondants concernés (22 %) n'ont pas justifié leur insatisfaction.

QA6a. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas entièrement satisfait de l'information obtenue de Québec 511?

Base : répondants insatisfaits, n : 74
Question ouverte, trois réponses possibles*

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	%
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	42
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	30
Les informations ne sont pas claires	19
Il n'y a pas plus d'information que sur d'autres applications (ex. : Waze)	4
Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	3
La mauvaise attitude du personnel (ex. : pas de volonté d'aider)	1
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	22

* 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 relative à 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

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	2024		2023	
	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 53 et 37)	96	4	98	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 49 et 35)	100	0	88	12
Québec (n : 153 et 214)	93	7	97	3
Mauricie (n : 38 et 30)	93	7	87	13
Estrie (n : 56 et 60)	95	5	93	7
Montréal (n : 156 et 153)	89	11	88	12
Outaouais (n : 32 et 30)	95	5	99	1
Abitibi-Témiscamingue (n : 17 et 12*)	100	0	100	0
Côte-Nord (n : 20 et 17*)	79	21	100	0
Nord-du-Québec (n : 0 et 3*)	0	0	100	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 13 et 16*)	100	0	100	0
Chaudière-Appalaches (n : 100 et 86)	94	6	99	11
Laval (n : 30 et 35)	85	15	60	40
Lanaudière (n : 35 et 45)	95	5	93	7
Laurentides (n : 63 et 54)	93	7	83	17
Montérégie (n : 173 et 162)	86	14	96	4
Centre-du-Québec (n : 22 et 20*)	100	0	100	0

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



Chapitre 3

SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

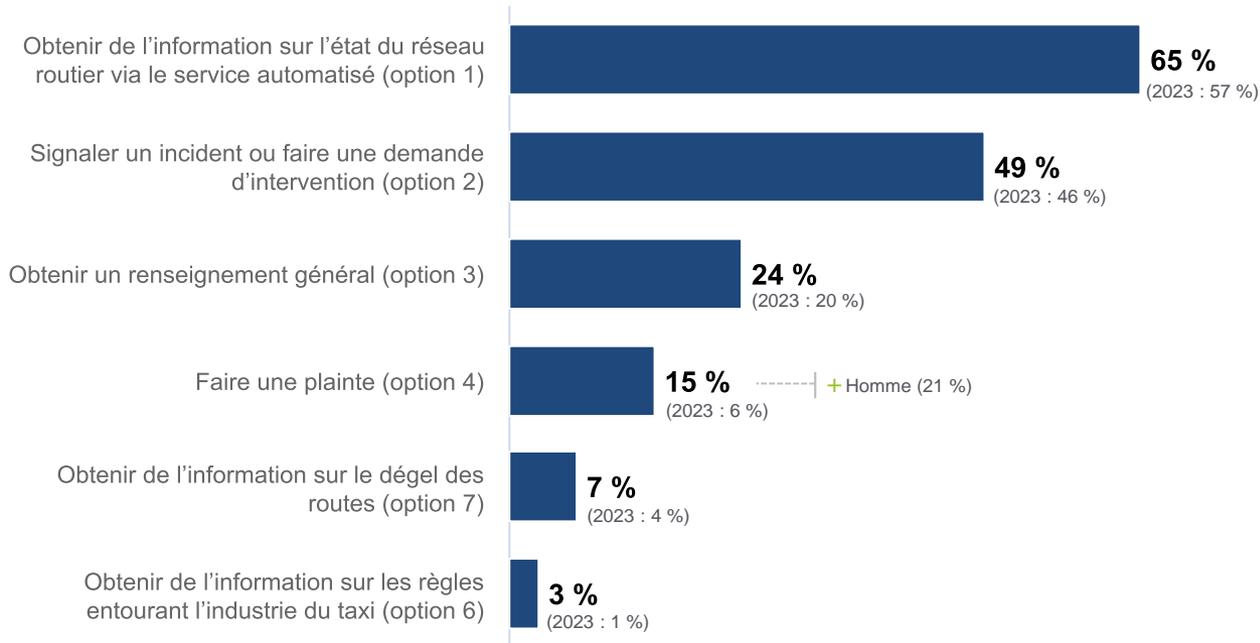
- ✓ Options du service téléphonique utilisées
- ✓ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et du système de reconnaissance vocale
- ✓ Contact avec un préposé aux renseignements du service téléphonique
- ✓ Satisfaction à l'endroit du préposé aux renseignements du service téléphonique
- ✓ Motifs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

OPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE UTILISÉES

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 92

Plusieurs réponses possibles*



Les appels sont principalement effectués pour obtenir des informations sur les routes ou pour signaler un incident

- ✓ Les utilisateurs contactent surtout le service téléphonique pour obtenir des renseignements sur les routes (65 %) ou pour rapporter un incident (49 %), soit les options 1 et 2.

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

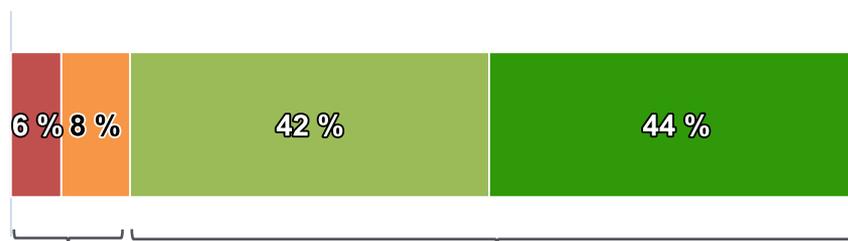
SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 94



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



Peu/pas du tout satisfait : **14 %**
(25 % en 2023)

Très/assez satisfait : **86 %**
(75 % en 2023)

Une interprétation prudente des résultats est nécessaire

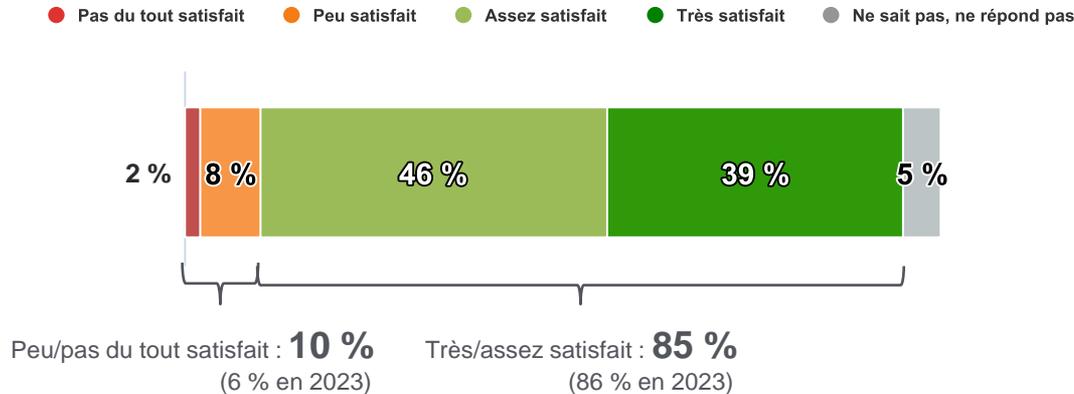
- ✓ Bien que le taux de satisfaction envers le service téléphonique semble avoir augmenté légèrement, passant de 75 % en 2023 à 86 %, cette différence n'est pas statistiquement significative. En outre, il demeure une proportion non négligeable d'utilisateurs qui se disent insatisfaits (14 %).
- ✓ Cela dit, le nombre de répondants insatisfaits* est restreint (n : 12), étant donné la faible utilisation du service téléphonique. Si le principal point faible signalé par ces quelques utilisateurs a trait à la mauvaise qualité de l'information (trois répondants), la majorité d'entre eux n'ont pas donné de raison (8 répondants).

SATISFACTION PAR RAPPORT AU SYSTÈME DE RECONNAISSANCE VOCALE



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

Base : utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé 24/7 (option 1), n : 59



Le service automatisé d'information satisfait ses utilisateurs

- ✓ Avec un taux de satisfaction de 85 %, le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier est apprécié par ses utilisateurs.
- ✓ Les résultats de cette année sont semblables à ceux de 2023.

CONTACT AVEC UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, n : 100

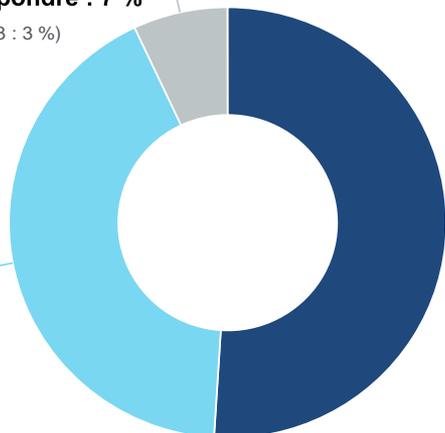


Je préfère ne pas répondre : 7 %

(2023 : 3 %)

Non : 42 %

(2023 : 53 %)



Oui : 51 %

(2023 : 44 %)

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**

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2024 (n : 47) %	2023 (n : 29*) %
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	49
S'informer sur des sujets généraux	38	48
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	30	13
Faire une plainte ou un commentaire (sans précision)	19	9

La moitié des utilisateurs du service téléphonique communiquent avec un préposé

- ✓ En effet, 51 % des utilisateurs ont parlé à un préposé lorsqu'ils ont téléphoné à Québec 511, ce qui ne diffère pas de manière sensible du résultat obtenu en 2023.
- ✓ Lorsqu'ils parlent avec un préposé, c'est principalement pour signaler un incident sur le réseau routier (57 %) ou pour s'informer sur divers sujets (38 %).

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

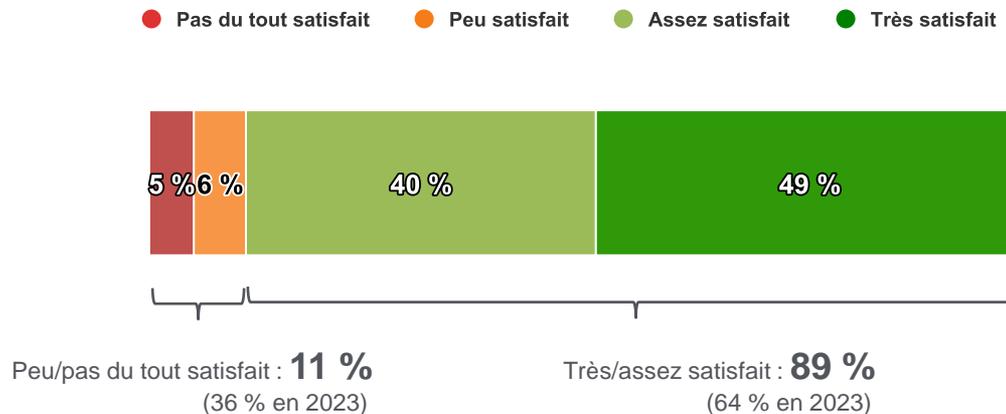
** Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

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



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ayant parlé à un préposé, n : 47



Des résultats qui nécessitent un regard prudent

- ✓ La plupart disent être satisfaits des services du préposé au service téléphonique à qui ils ont parlé (89 %). L'important écart par rapport à la mesure précédente n'est toutefois pas significatif et s'explique par la faible taille des échantillons (n : 47 et n : 29* en 2023).
- ✓ Seulement cinq répondants ont déclaré être insatisfaits**. Trois personnes se sont plaintes d'une communication difficile (incompréhension), alors que les deux autres n'ont pas expliqué la raison de leur insatisfaction. On peut en conclure qu'aucun problème majeur n'est à retenir quant au service offert par les préposés.

* Les résultats de 2023 sont présentés à titre indicatif seulement en raison d'une faible taille d'échantillon, ils sont donc à interpréter avec prudence.

** 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 : 5.

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



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

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

Question ouverte, trois réponses possibles*

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2024 (n : 41) %	2023 (n : 30) %
Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	17	20
Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	14	12
N'avait pas accès à internet	11	9
Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	9	42
C'est plus facile	9	2
C'est plus rapide	6	5
Pour connaître le meilleur trajet	6	1
L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	5	5
Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	3	0
Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	2	8
En complément de l'application (ex. : lorsqu'elle ne fonctionne pas)	2	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	33	8

Bon nombre d'utilisateurs du service téléphonique, alors qu'ils font également usage du site web ou de l'application mobile de Québec 511, ne peuvent justifier leur comportement

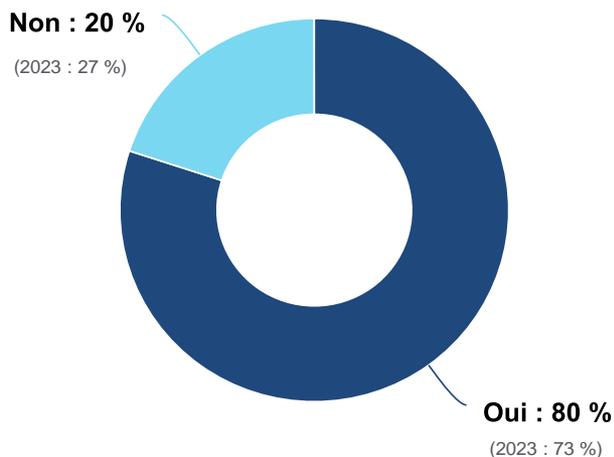
- ✓ La non-réponse pour expliquer pour quelle raison ils contactent aussi le service téléphonique est considérable (33 %). De plus, les raisons invoquées pour le faire font peu consensus (au plus 17 %). Soulignons également que la faiblesse de la taille d'échantillon impose la prudence dans l'interprétation de ces résultats.

* 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, excluant la non-réponse, n : 218

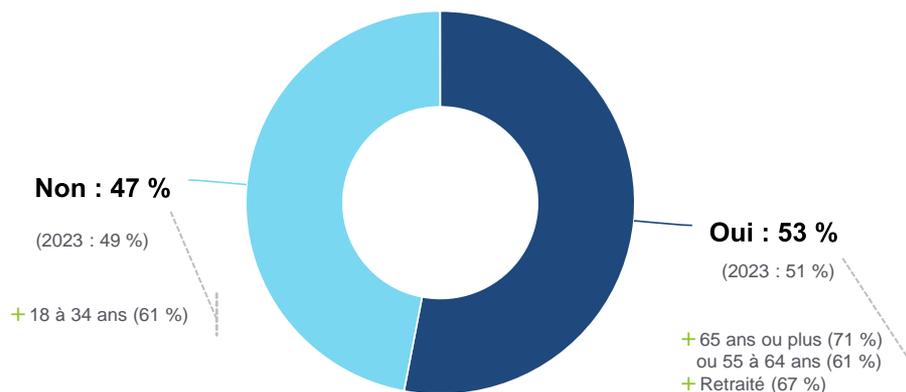


La majorité des non-utilisateurs du site web sont au courant de son existence

- ✓ Huit personnes sur dix qui n'utilisent pas le site web étaient déjà informées de la possibilité d'utiliser celui-ci pour se renseigner sur l'état du réseau routier. Cette proportion reste constante au plan statistique par rapport à 2023.

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

Base : non-utilisateurs de l'application mobile, excluant la non-réponse, n : 707



Seulement la moitié des non-utilisateurs de l'application mobile la connaissent

- ✓ Parmi les non-utilisateurs de l'application, seulement 53 % savent que cette solution existe. Cela dit, les répondants plus âgés sont en proportion supérieure à la connaître sans pour autant l'utiliser, suggérant une moindre attraction pour cette option chez eux.
- ✓ En revanche, l'application est moins connue des plus jeunes. Il y aurait ici une occasion de faire la promotion de cette plateforme auprès de cette clientèle.

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



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

Base : utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait
Question ouverte, trois réponses possibles*

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2024 (n : 66) %	2023 (n : 55) %
C'est rapide	11	6
C'est plus facile	8	17
Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (ex. : sur la route)	5	10
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	5	14
Les informations sont plus précises	4	3
Par habitude	3	5
Pour signaler des débris sur la route	3	<1
C'est pratique	3	1
C'est toujours accessible	3	2
Pour signaler une urgence	3	1
Ne souhaite pas installer une application sur son téléphone	2	0
Préfère le contact humain	2	13
Ne pense pas à utiliser l'application	1	0
La qualité du service	1	0
C'est plus sécurisant	0	2
Ne connaît pas le service web	0	1
Préfère écouter plutôt que regarder	0	1
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	50	37

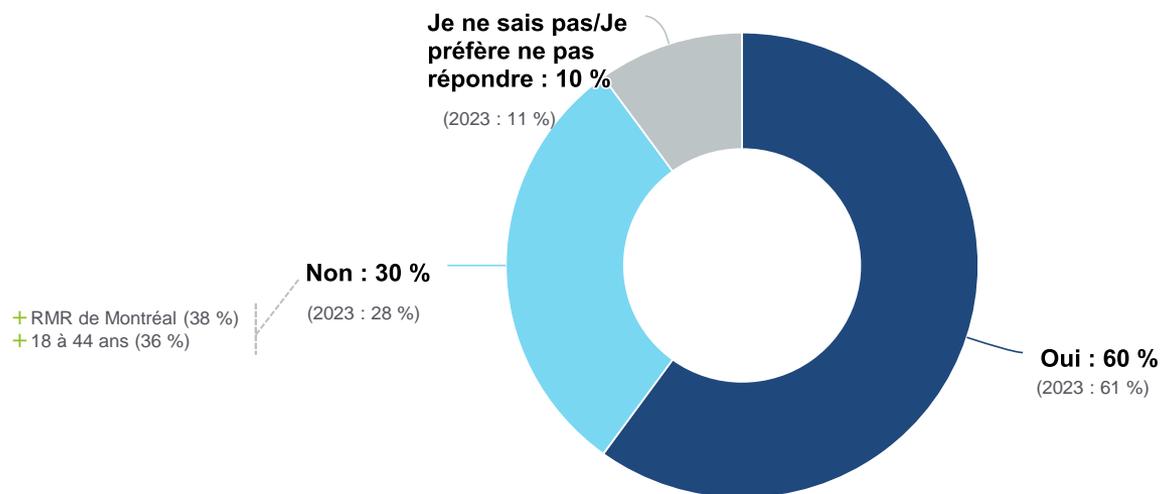
La moitié des utilisateurs qui connaissent les deux autres principales plateformes, sans néanmoins les utiliser, peinent à justifier leur position

- ✓ Retenons, d'une part, la forte proportion de ces répondants qui n'ont pas été en mesure d'expliquer pourquoi ils préfèrent téléphoner. Et, d'autre part, que les raisons mentionnées sont très diversifiées. En effet, au plus 11 % d'entre eux estiment que le service téléphonique est plus rapide (11 %).

* 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.

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 : 376



Plusieurs considéreraient utiliser Québec 511 à partir du site web ou de l'application mobile

- ✓ Six utilisateurs sur dix qui n'étaient pas initialement au courant de l'existence du site web ou de l'application mobile de Québec 511 ont exprimé un intérêt pour ces plateformes, dénotant un potentiel de croissance substantiel.
- ✓ Notamment, ceux parmi ces utilisateurs qui ne sont pas intéressés par l'application mobile de Québec 511 mentionnent en premiers lieux qu'ils n'en voient pas la nécessité, qu'ils utilisent déjà d'autres applications ou qu'ils emploient peu ou pas d'applications du tout (voir page suivante).

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**

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	Ensemble (n : 101) %	Non intéressés au site web (n : 12*) %	Non intéressés à l'application (n : 82) %
N'en a pas besoin	21	0	22
Utilise d'autres applications	15	0	18
Utilise peu ou pas d'applications (n'aime pas ça, le moins possible)	15	0	18
C'est compliqué	9	15	8
Préfère utiliser un ordinateur (écran plus grand, etc.)	8	0	10
N'a pas accès à un téléphone mobile	6	0	7
Manque d'espace sur le téléphone	4	0	4
Préfère utiliser l'application mobile (sans précision)	3	25	0
N'a pas accès à internet	2	0	3
N'utilise pas le cellulaire en conduisant	2	0	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	27	60	21

* 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.

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

Chapitre 4

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

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

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

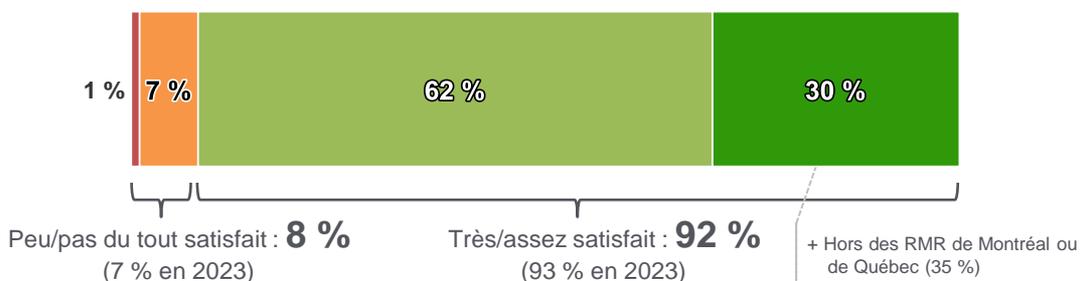


QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site web de Québec 511?

Base : utilisateurs du site web de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 779



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



Les utilisateurs du site web l'apprécient toujours autant

- ✓ Cette année encore, le site web continue de bénéficier d'un taux de satisfaction élevé auprès de ses utilisateurs (92 %).
- ✓ Toutefois, bien que minoritaires, les utilisateurs du site qui se montrent insatisfaits suggèrent quelques pistes d'amélioration, les principales portant sur la convivialité du site, les difficultés à localiser les informations recherchées et la fiabilité des données communiquées.

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*

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	2024 (n : 61) %	2023 (n : 54) %
Le site n'est pas convivial	39	38
L'information est difficile à obtenir	21	30
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	13	13
La présentation visuelle laisse à désirer	8	4
L'information est insuffisante	7	16
Préfère un autre service	5	3
Le manque de qualité des fonctionnalités (ex. : caméra ne fonctionne pas)	3	3
L'information est difficile à comprendre (ex. : manque de clarté)	1	6
Le manque de fonctionnalités (filtres, localisation en temps réel, etc.)	0	1
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	30	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'ENDROIT DE L'UTILISATION DU SITE WEB (SUITE)

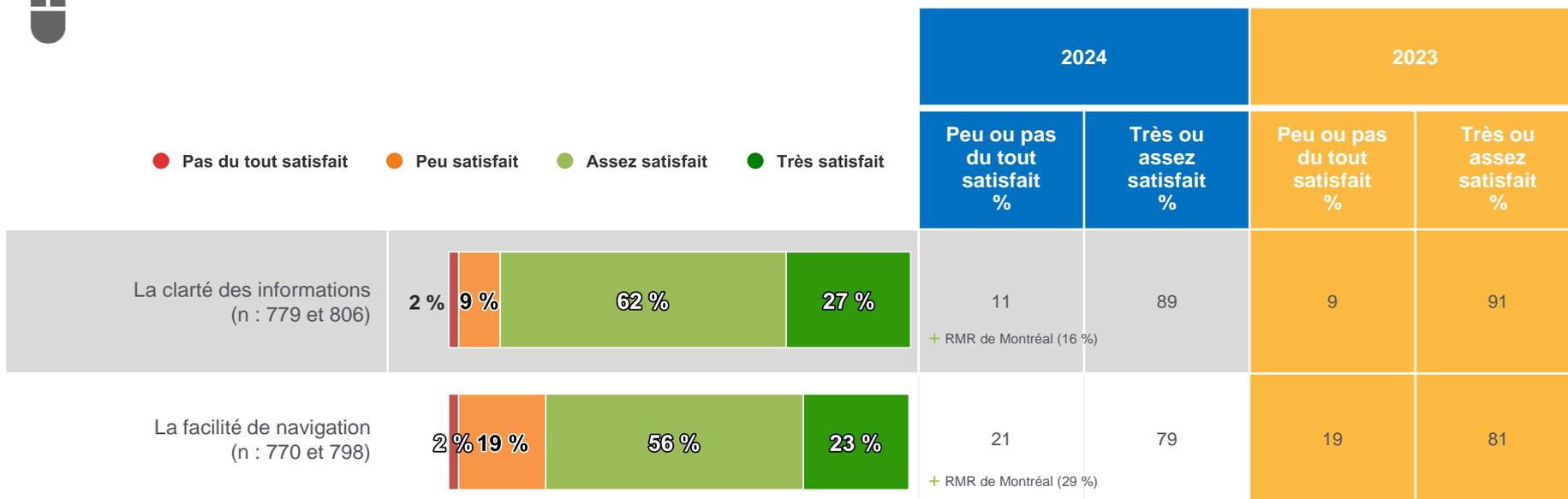


QD3a et D3b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?

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



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



La clarté du contenu du site web est appréciée, néanmoins la navigation mérite attention

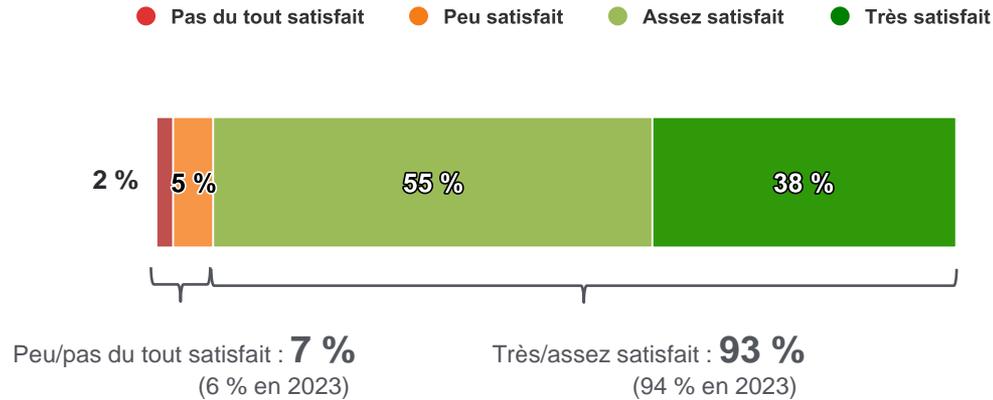
- ✓ De manière générale, la clarté des informations est bien notée, avec 89 % d'utilisateurs du site qui s'estiment satisfaits.
- ✓ Bien que le niveau de satisfaction global soit notable (voir page précédente), celui concernant la facilité de navigation sur le site est le moins élevé de toute l'étude (79 %). Comme cela a été souligné par les utilisateurs insatisfaits du site, améliorer la navigation constitue une piste d'amélioration qui devrait être mise de l'avant.
- ✓ Si les résidents de la grande région de Montréal sont davantage critiques envers ces deux aspects, ils le sont particulièrement en ce qui concerne la navigation sur le site.

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



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

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 279



La très forte majorité des utilisateurs de l'application mobile s'en disent satisfaits

- ✓ L'application est en effet appréciée par 93 % de ses utilisateurs.
- ✓ Aucune critique ne rallie les quelques insatisfaits* (n : 17). Au plus, deux répondants soulignent le manque de convivialité et deux relèvent des lacunes au niveau de la stabilité de l'application. En fait, 12 des 17 répondants n'ont pas été en mesure de justifier leur insatisfaction.

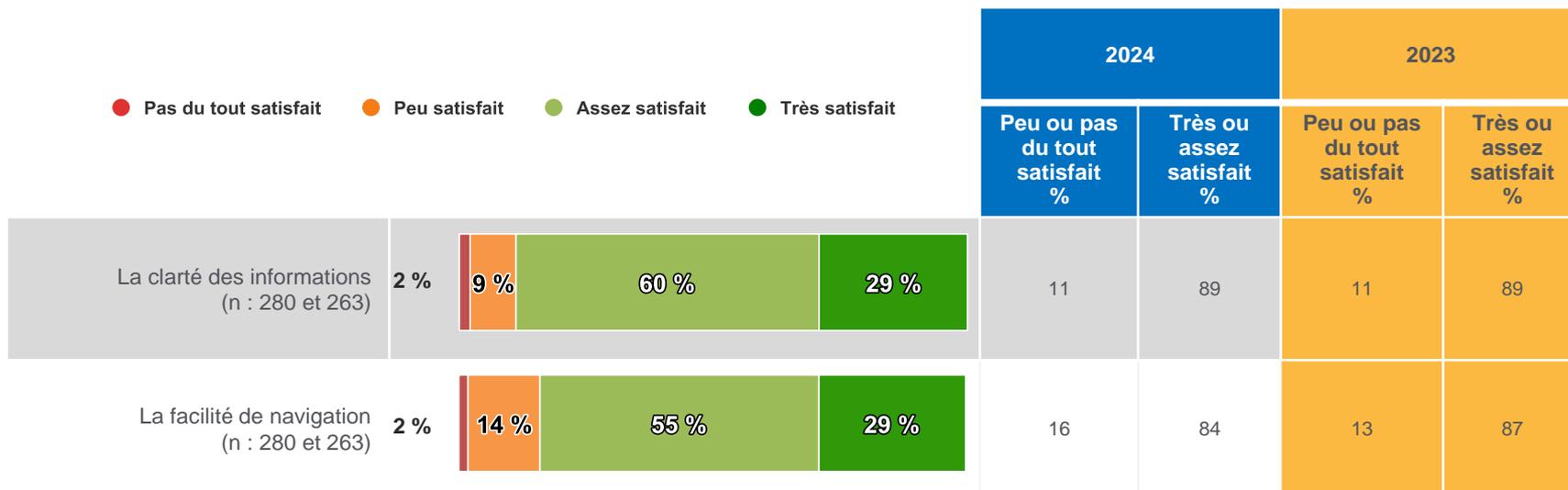
* QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] de l'application mobile de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits de l'application mobile de Québec 511, n : 17.

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



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

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



Les caractéristiques de l'application mobile évaluées reçoivent des avis favorables

- ✓ L'application mobile affiche un taux élevé de satisfaction en termes de clarté des informations, avec un score de 89 %.
- ✓ De même, la navigation dans l'application est bien notée, recueillant une approbation de 84 %. Cela dit, la proportion d'utilisateurs mécontents n'est pas à négliger (16 %).

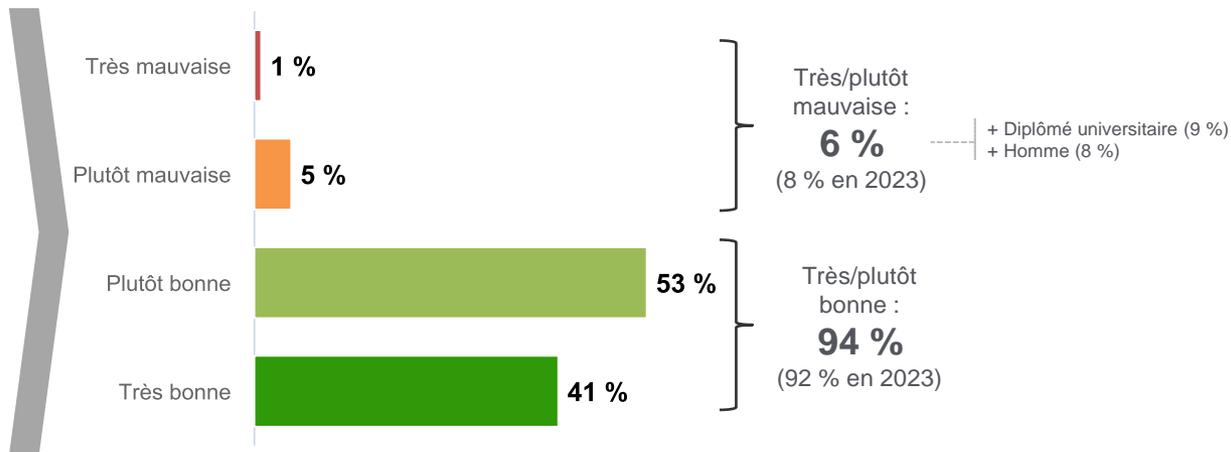
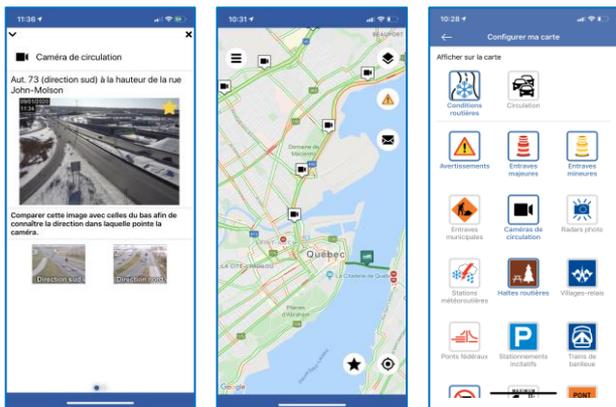
APPRÉCIATION DES VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 966



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



L'application mobile affiche l'information de manière efficace

- ✓ Tout comme lors des mesures précédentes, la presque totalité des utilisateurs de Québec 511 sont d'avis que la façon de présenter l'information dans l'application mobile est bonne (94 %).

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, n : 1 012



● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait ● Ne sait pas/Préfère ne pas répondre



Amélioration de la satisfaction par rapport à la clarté des Informations

- ✓ La grande majorité des utilisateurs de Québec 511 expriment leur satisfaction quant à la clarté des informations disponibles sur l'application mobile. Il s'agit d'une augmentation significative, ce résultat étant passé de 83 % en 2023 à 88 % cette année.
- ✓ Pour le tiers des insatisfaits, l'information est difficile à trouver (32 %). Pour d'autres, la présentation n'est pas claire (21 %) ou l'information n'est pas assez précise (10 %).

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

Base : répondants insatisfaits de la clarté des informations présentées dans l'application mobile de Québec 511
Question ouverte, trois réponses possibles*

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	2024 (n : 53) %	2023 (n : 60) %
L'information est difficile à trouver (ex. : trop de détails)	32	19
La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	21	24
L'information n'est pas assez précise (ex. : la carte)	10	10
L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	3	2
L'application manque de stabilité (bogues, fonctionne mal, etc.)	2	0
Les informations ne sont pas à jour	1	1
Préfère une autre application	0	3
L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	0	1
L'application n'est pas bilingue (pas d'informations en anglais)	0	1
Incite à la mauvaise conduite (ex. : cellulaire au volant)	0	1
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	41	46

* 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.

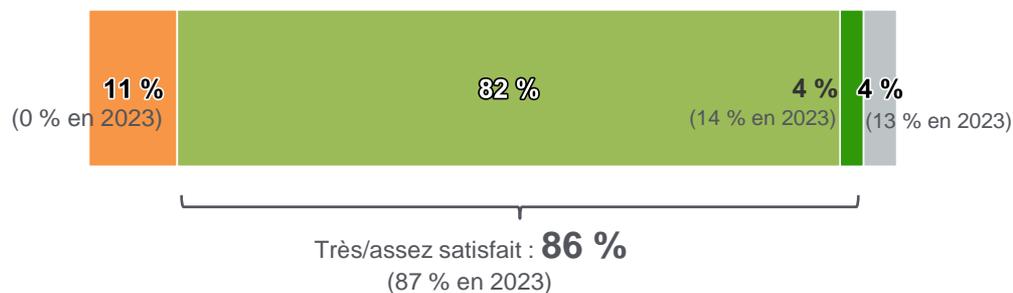
SATISFACTION À L'ENDROIT DES COMPTES X DE QUÉBEC 511



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

Base : utilisateurs du ou des comptes X (Twitter) de Québec 511 pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis, n : 22*

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait ● Ne sait pas/Préfère ne pas répondre



À première vue, les utilisateurs du ou des comptes X de Québec 511 semblent être satisfaits de ce service. Néanmoins, il faut aborder ces résultats avec grande prudence du fait du petit échantillon de répondants (n : 22).

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

Chapitre 5

AJOUT DE FONCTIONNALITÉS ET PLATEFORME À PRIORISER

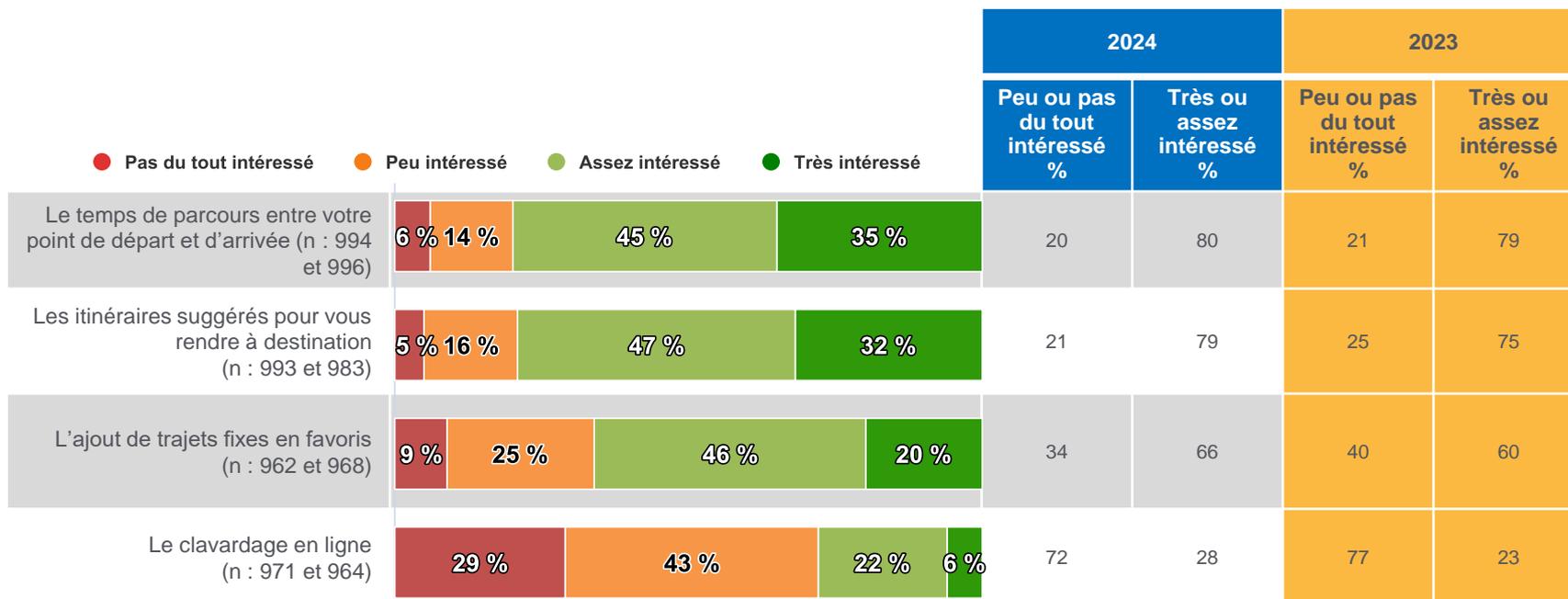
- ✓ Intérêt envers l'ajout de fonctionnalités au site web ou à l'application mobile de Québec 511
- ✓ Suggestions de fonctionnalités à ajouter au site web ou à l'application mobile de Québec 511
- ✓ Plateforme la plus appropriée pour communiquer certains types de messages

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



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

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



Le temps de parcours et des suggestions d'itinéraires en intéresseraient plusieurs

- ✓ Huit utilisateurs de Québec 511 sur dix se montrent intéressés à l'égard de deux des quatre fonctionnalités proposées, soit celle qui afficherait le temps de parcours (80 %) et celle qui suggérerait des itinéraires (79 %).
- ✓ L'ajout de trajets fixes en favoris recueille un intérêt plus modéré (66 %), quoique supérieur à celui suscité par le clavardage en ligne (28 %). Toutefois, soulignons que le clavardage en ligne intéresserait davantage les 18 à 34 ans (42 %) et ceux qui passent une partie importante de leur temps de travail sur la route (40 %).

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511
Question ouverte, trois réponses possibles*

AUTRES FONCTIONNALITÉS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS	2024 (n : 1 012) %	2023 (n : 1 012) %
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	3	2
Rendre les données disponibles dans d'autres applications (Google Maps, Waze, etc.)	2	1
Mise à jour plus fréquente des données (ex. : information en temps réel)	2	1
Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	1	2
Offrir un calculateur de trajet (ex. : estimer l'heure d'arrivée)	1	2
Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1
Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1
Indiquer l'emplacement de bornes de recharge pour les véhicules électriques	1	1
Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	1	1
Clarifier les informations (plus simples, vocabulaire accessible, etc.)	1	1
Avoir accès à plus de cartes et de schémas (ex. : informations visuelles)	1	<1
Améliorer l'information sur les travaux routiers (ex. : inclure les dates)	1	<1
Indiquer les conditions hivernales (ex. : déneigement)	1	<1
Rien	5	6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	78	77

Peu de propositions de la part des utilisateurs de Québec 511

- ✓ Les utilisateurs de Québec 511 semblent rencontrer des difficultés à suggérer ou à envisager des ajouts intéressants au service, possiblement par méconnaissance des options disponibles ou des tendances mondiales. En conséquence, une grande majorité (78 %) d'entre eux n'a pas proposé de nouvelles fonctionnalités pour améliorer le site web ou l'application mobile.
- ✓ Cela dit, certaines des idées suggérées sont dignes d'intérêt, telles que recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route, ou encore rendre les données disponibles dans d'autres applications.

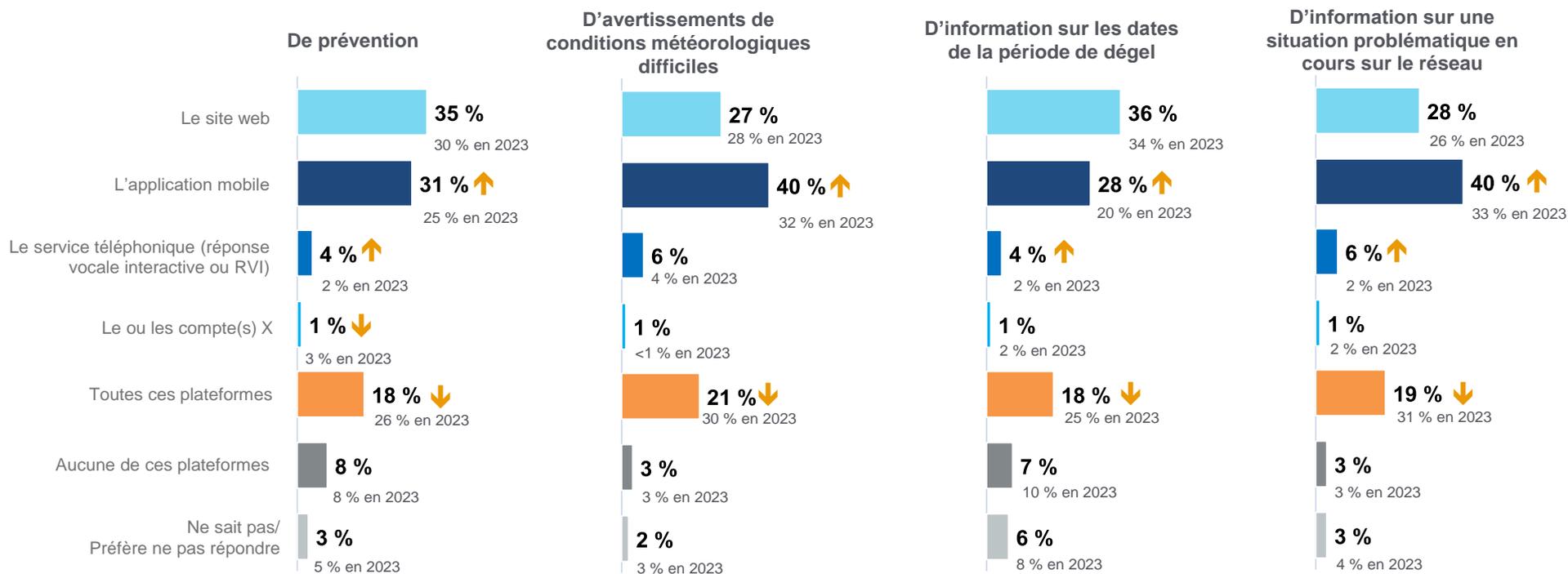
* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en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

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE POUR COMMUNIQUER CERTAINS TYPES DE MESSAGES



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

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



On favorise de plus en plus l'application mobile pour la communication de messages

- ✓ Les répondants sont partagés entre le site web et l'application mobile comme plateforme de communication, et ce, peu importe le type d'information à transmettre. Toutefois, par rapport à l'année passée, on observe une hausse pour l'application mobile comme médium de communication le plus approprié (variant de 28 % à 40 % contre 20 % à 33 % en 2023). Celle-ci a même préséance sur le site web pour deux thèmes sur quatre. Une utilisation plus répandue de cette plateforme, observée cette fois-ci, pourrait expliquer en partie ces hausses (voir page 16). Le site web demeure tout de même une solution pertinente pour transmettre des informations aux utilisateurs (allant de 27 % à 36 % selon le type de contenu à diffuser).
- ✓ Le service téléphonique (RVI) enregistre une légère hausse par rapport à 2023 (4 % à 6 % contre 2 % à 4 %). Cette hausse est plus marquée chez les jeunes de 18 à 34 ans (variant de 12 % à 14 % selon le type d'information) et chez ceux qui ont une autre langue maternelle que le français (15 % à 22 %).
- ✓ Il est à noter que toutes les plateformes sont de moins en moins équivalentes aux yeux des utilisateurs pour la communication des messages, le choix « toutes ces plateformes » accusant systématiquement une baisse depuis la mesure précédente (variant de 18 % à 21 % contre 25 % à 31 % en 2023).

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of numerous interconnected nodes (represented by small circles in various shades of blue and grey) and thin lines connecting them, creating a complex web-like structure. The overall aesthetic is clean and modern, with a light blue and white color palette.

Chapitre 6

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

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

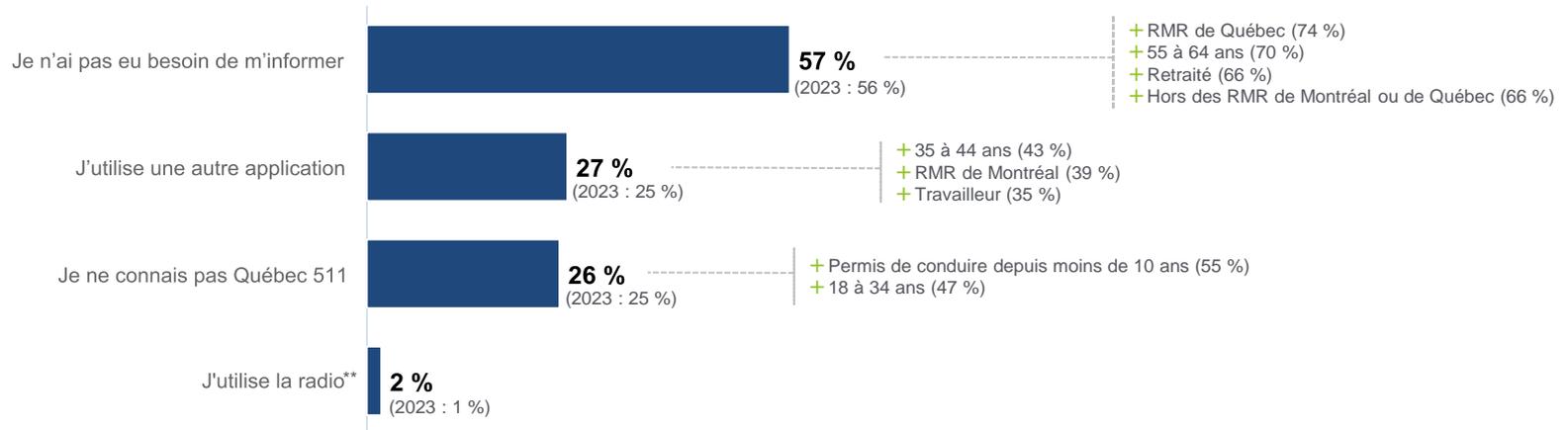
JUSTIFICATIONS DE LA NON-UTILISATION DE QUÉBEC 511



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

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 655

Question semi-ouverte, trois réponses possibles*



Les raisons pour ne pas utiliser Québec 511 diffèrent selon l'âge

- ✓ À l'instar de la mesure de 2023, plus de la moitié des non-utilisateurs de Québec 511 expliquent ne pas avoir eu besoin d'information au sujet du réseau routier au cours de l'année précédant le sondage (57 %). Les répondants relativement plus âgés ou retraités et ceux habitant dans la RMR de Québec ou à l'extérieur des grands centres sont en proportion supérieure à avoir mentionné cette raison.
- ✓ En deuxième position, le quart des répondants affirment ne pas utiliser Québec 511, préférant d'autres applications pour obtenir des informations sur le réseau routier (27 %). Ce comportement est particulièrement observé chez les répondants âgés de 35 à 44 ans et ceux résidant dans la RMR de Montréal.
- ✓ Par ailleurs, le quart des non-utilisateurs ne sont tout simplement pas au courant de l'existence de Québec 511. Cette méconnaissance est plus répandue chez les conducteurs les moins expérimentés et les personnes âgées de 18 à 34 ans. Cibler ce jeune public dans les stratégies de communication pourrait être avantageux.

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

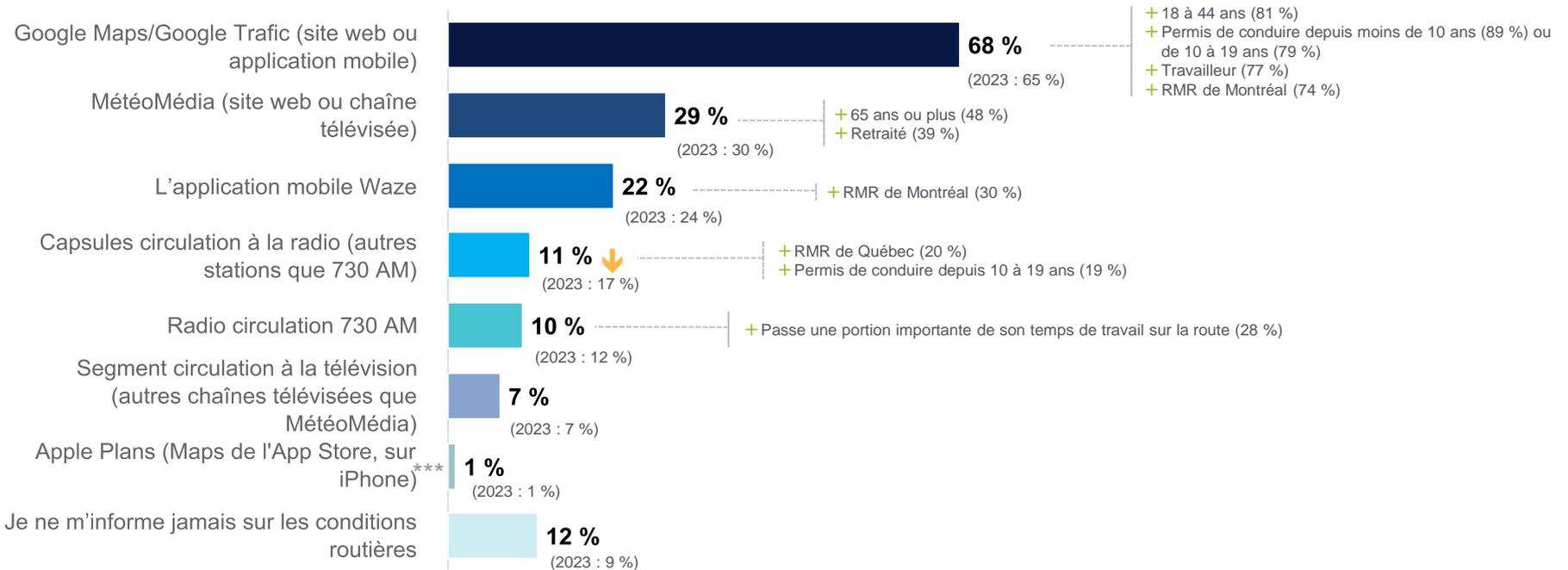
** Réponses mentionnées par les répondants dans la catégorie « autre ». Ces réponses ont été regroupées en grandes catégories. Seule la catégorie rassemblant au moins 2 % des répondants est illustrée. Le pourcentage correspond à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

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



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

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, n : 665
Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



Google toujours en tête de liste

- ✓ Google Maps ou Google Trafic constitue la source d'information la plus consultée par les non-utilisateurs. À noter qu'elle se concentre davantage chez les 18 à 44 ans (81 % contre 48 % chez les 65 ans ou plus).
- ✓ Les autres sources sont les mêmes que pour les utilisateurs. Néanmoins, on observe que la consultation des plateformes de MétéoMédia est moins répandue ici (29 % contre 41 % chez les utilisateurs). Il en va de même de la Radio circulation 730 AM, quoique dans une moindre mesure (10 % contre 18 % chez les utilisateurs).

* 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.

*** Réponses mentionnées par les répondants dans la catégorie « autre ». Ces réponses ont été regroupées en une grande catégorie.

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 : 1 012)	(n : 665)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 239)
Homme	56	50	56	52	46
Femme	44	50	44	48	54
ÂGE	(n : 1 012)	(n : 665)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 239)
18 à 34 ans	25	21	21	21	22
35 à 44 ans	19	17	18	19	14
45 à 54 ans	17	17	13	23	8
55 à 64 ans	21	19	27	16	22
65 ans ou plus	18	26	21	21	34
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 012)	(n : 665)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 239)
Français seulement	87	85	96+	76-	96+
Autre	13	15	4-	24+	4-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 006)	(n : 664)	(n : 108)	(n : 317)	(n : 239)
Secondaire ou moins	21	25	33	23	25
Collégial	28	25	24	20-	34+
Universitaire	51	50	43	57+	41-
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 012)	(n : 665)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 239)
Moins de 40 000 \$	9	12	9	8-	18+
De 40 000 \$ à 59 999 \$	12	15	10	19+	11
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	10	13	8	14
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	16	9	13	21+
100 000 \$ ou plus	42	38	50	43+	26-
Préfère ne pas répondre	11	9	9	9	10

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 : 1 011)	(n : 664)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 238)
3 ans ou moins	3	4	3	5	5
4 à 9 ans	8	9	7	11	7
10 à 19 ans	20	17	18	17	16
20 à 30 ans	19	16	21	18	10
Plus de 30 ans	50	54	51	49	62
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 998)	(n : 657)	(n : 105)	(n : 315)	(n : 237)
Moins de 5 000 km	7 ↓	16 ↑	22	17	14
5 000 à 9 999 km	22	26	14	28	27
10 000 à 19 999 km	36	35	37	35	35
20 000 à 24 999 km	17 ↑	11 ↓	14	6	17
25 000 à 29 999 km	7	6	7	6	5
30 000 km ou plus	11 ↑	6 ↓	6	8	2
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 012)	(n : 664)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 238)
Un téléphone intelligent	95	92	97	93	89
Un ordinateur	91	90	95	89	91
Internet	91	94	95	94	93
Un réseau cellulaire	83	80	80	82	77
Une tablette électronique	59	59	65	61	55
Une montre intelligente	31	29	18	32	26
Autre appareil de même genre	1	2	<1	4	0

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 : 1 007)	(n : 664)	(n : 108)	(n : 318)	(n : 238)
Travailleur (temps plein/partiel)	68 ↑	59 ↓	57	65	50
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	3	4	2	4
Étudiant	4	6	6	7	5
Retraité	24 ↓	32 ↑	33	26	41
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 613)	(n : 431)	(n : 65)	(n : 211)	(n : 155)
Oui	26 ↑	19 ↓	21	18	19
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 153)	(n : 55)	(n : 7*)	(n : 25*)	(n : 23*)
Services à domicile ou en entreprise ¹	18	12	10	13	10
Représentation commerciale	17	17	75	15	2
Camionnage/services de livraison	16	20	4	29	10
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	5	-	8	-
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	7	7	-	-	21
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	5	5	-	-	15
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	4	1	-	1	3
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	3	-	-	-	-
Cadre et gestionnaire	3	11	11	16	-
Travailleur de la construction	2	5	-	1	14
Services de formation et d'éducation	2	1	-	-	2
Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	2	-	-	-	-
Agriculture	0	-	-	-	-
Je préfère ne pas répondre	12	9	-	13	6

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.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

Conclusions

CONCLUSIONS



PROFIL DES UTILISATEURS ET DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- ✓ Peu de variations sont observées concernant le profil sociodémographique des utilisateurs de Québec 511 par rapport à celui de la mesure précédente. À l'inverse de l'an dernier, la clientèle compte davantage d'hommes que de femmes, ce qui nous ramène au portrait observé en 2022. On remarque aussi une hausse des utilisateurs dont la langue maternelle n'est pas le français par rapport à 2023, bien que la forte majorité demeure de langue maternelle française. Par ailleurs, la moitié des usagers sont titulaires d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans et 8 sur 10 parcourent moins de 25 000 km par année sur le réseau routier du Québec. Enfin, les deux tiers occupent un emploi.
- ✓ Le profil des non-utilisateurs de Québec 511 diverge peu de celui des utilisateurs. Ils font moins de route par année, conduisant moins de 5 000 kilomètres en plus forte proportion. Aussi, davantage d'entre eux ne sont plus sur le marché du travail.
- ✓ Les trois principaux motifs pour ne pas utiliser Québec 511 sont les mêmes que l'an dernier, la non-nécessité de s'informer étant le plus récurrent (57 %). Si certains préfèrent utiliser d'autres sources (27 %), retenons que le quart d'entre eux ignorent l'existence de Québec 511 (26 %), ce qui est particulièrement le cas des plus jeunes.
- ✓ Les sources d'information sur l'état du réseau routier qu'utilisent le plus les non-utilisateurs sont, dans l'ordre, Google Maps/Trafic, qui est de loin le plus utilisé, MétéoMédia et l'application mobile Waze, soit les mêmes que pour les utilisateurs du service.

UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET DE SES PLATEFORMES

- ✓ Si le site web de Québec 511 demeure de loin la plateforme la plus utilisée (78 %) dans la dernière année, on constate toutefois une hausse de l'utilisation de l'application mobile (29 % contre 23 % en 2023). L'utilisation du service téléphonique (10 %) ou des comptes X (3 %) demeure stable et marginale. Encore cette année, l'utilisation mixte des plateformes est très peu répandue, la grande majorité des utilisateurs ne se servant que d'une seule plateforme (84 %).
- ✓ On enregistre une diminution de l'utilisation des services de Québec 511 surtout durant la saison hivernale (54 % contre 64 % en 2023). L'hiver clément* que nous avons connu y est sûrement pour quelque chose. En contrepartie, l'utilisation en toutes saisons connaît une augmentation cette année (37 % contre 30 %). Par ailleurs, on se sert surtout du service quelques heures avant de prendre la route (43 %) ou tout juste avant de partir (31 %), des habitudes similaires à celles observées l'an dernier.
- ✓ Bon nombre d'utilisateurs consultent Québec 511 pour planifier des déplacements personnels de courte ou de moyenne distance (67 %). Ce type de trajet est néanmoins en diminution cette année (73 % en 2023), se rapprochant ainsi de la proportion d'utilisateurs qui s'en servent pour planifier de grands déplacements (52 %).

UTILITÉ PERÇUE DE QUÉBEC 511

- ✓ À l'instar de la baisse de l'utilisation du service pendant l'hiver, on observe une diminution de l'utilité perçue des informations concernant les conditions routières hivernales (72 % contre 83 % en 2023), sûrement due ici aussi à un hiver plus doux*. Cela dit, ces informations sont toujours considérées comme les plus utiles. Cette année, l'information sur les travaux routiers (64 %) ou sur les événements en cours sur le réseau (63 %) est jugée utile par des proportions presque équivalentes d'utilisateurs, en conséquence du gain enregistré pour les événements (57 % en 2023). Dans le même esprit, une augmentation est observée en ce qui a trait aux restrictions routières (10 % contre 2 %). Aussi, du côté des travaux routiers, on remarque un résultat supérieur chez les résidents de la RMR de Montréal (73 %), lequel peut être expliqué en partie par les travaux majeurs effectués au tunnel Louis-Hyppolyte Lafontaine et au pont de l'île aux tourtes.

* Source : ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs – État du couvert de neige au sol <https://www.environnement.gouv.qc.ca/climat/couvert-neige-sol/index.asp>, mars 2024

CONCLUSIONS (SUITE)



SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES ET DE L'INFORMATION

- ✓ Le site web (92 %), l'application mobile (93 %), le service téléphonique (86 %) et les comptes X (Twitter) (86 %, résultat toutefois basé sur peu de répondants) sont tous très bien évalués par leurs utilisateurs respectifs. On remarque néanmoins que la facilité de navigation du site web est critiquée par près du cinquième des usagers (21 %) et constitue une piste d'amélioration à ne pas négliger. De plus, la convivialité du site est la principale critique formulée par les usagers mécontents.
- ✓ Si on est généralement satisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations que l'on retrouve sur Québec 511, d'observer des augmentations pour celles touchant les événements en cours sur le réseau routier (93 % contre 88 % en 2023), les caméras de circulation (90 % contre 85 %) et les services frontaliers (86 % contre 76 %) constitue de bonnes nouvelles. En outre, globalement, les informations semblent répondre aux besoins puisque, tout comme l'an dernier, 92 % des usagers s'en disent satisfaits.

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

- ✓ Le cinquième de ceux qui n'utilisent pas le site web ignorait son existence (20 %), un résultat qui grimpe à la moitié chez les non-utilisateurs de l'application mobile (47 %).
- ✓ La majorité de ceux qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site web de Québec 511 ou par l'application mobile se disent intéressés à utiliser ces plateformes (60 %). D'où l'importance d'informer le public de ces possibilités. On peut même penser que des actions en ce sens pourraient permettre de poursuivre la plus grande popularité de l'application mobile enregistrée cette année.

VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

- ✓ La façon de présenter l'information sur l'application mobile est très appréciée des utilisateurs de Québec 511 (94 %). De plus, on constate une hausse du taux de satisfaction à l'égard de la clarté des informations présentées (89 % contre 83 % en 2023). Cet aspect demeure tout de même perfectible et, selon les insatisfaits, les éléments sur lesquels se pencher seraient principalement la facilité à trouver l'information et la clarté de la présentation.

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

- ✓ Les résultats sont similaires à ceux obtenus lors de la mesure précédente. Ainsi, parmi les quatre fonctionnalités proposées, l'ajout du temps de parcours du point de départ au point d'arrivée (80 %) ainsi que des recommandations d'itinéraires pour se rendre à destination (79 %) sont celles qui suscitent le plus d'intérêt.

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE POUR COMMUNIQUER DIVERS TYPES DE MESSAGES

- ✓ Par rapport à l'année passée, on observe un gain du côté de l'application mobile comme moyen de communication le plus approprié, et ce, peu importe le type d'information à transmettre. Celle-ci a même préséance sur le site web pour la moitié des types de messages mesurés, bien que le site demeure un incontournable. Une utilisation plus répandue de cette plateforme enregistrée cette fois-ci pourrait expliquer en partie ces hausses.



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 : 1 677)	(n : 769)	(n : 904)
• Oui	30	32	27
• Non/Ne sait pas/Ne répond pas	70	68	73
SOURCESa. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (base : utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	74	73	75
• MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	41	38-	46+
• L'application mobile Waze	29	31	27
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	18	20+	15-
• Radio circulation 730 AM	18	21+	15-
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	7	7	8
• Apple Plans (Maps de l'App Store, sur iPhone)	2	2	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 : 665)	(n : 266)	(n : 397)
• Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	68	70	65
• MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	29	25	32
• L'application mobile Waze	22	19	25
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	11	12	10
• Radio circulation 730 AM	10	8	12
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	8	6	9
• Apple Plans (Maps de l'App Store, sur iPhone)	1	0	2
• Ne s'informe jamais sur les conditions routières	12	14	10
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 : 655)	(n : 264)	(n : 389)
• N'a pas eu besoin de s'informer	57	58	56
• Utilise une autre application	27	34+	20-
• Ne connaît pas Québec 511	26	22	29

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS	%	%	%
Région	(n : 665)	(n : 266)	(n : 397)
• RMR de Québec	9	11	8
• RMR de Montréal	54	56	53
• Ailleurs au Québec	36	34	39
Âge	(n : 665)	(n : 266)	(n : 397)
• 18 à 34 ans	21	21	22
• 35 à 44 ans	17	18	16
• 45 à 54 ans	17	18	16
• 55 à 64 ans	19	18	20
• 65 ans ou plus	26	26	25
Niveau de scolarité	(n : 664)	(n : 266)	(n : 396)
• Aucun/secondaire/DEP	25	27	23
• Collégial	26	20	31
• Universitaire	50	53	46
Langue maternelle	(n : 665)	(n : 266)	(n : 397)
• Français seulement	85	84	86
• Autre	15	16	14

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 : 665)	(n : 266)	(n : 397)
• Moins de 40 000 \$	12	13	11
• 40 000 \$ à 59 999 \$	15	12	19
• 60 000 \$ à 79 999 \$	10	12	9
• 80 000 \$ à 99 999 \$	15	15	16
• 100 000 \$ ou plus	38	44+	32-
• Préfère ne pas répondre	9	4-	15+
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)	(n : 664)	(n : 266)	(n : 396)
• 3 ans ou moins	4	6	3
• 4 à 9 ans	9	9	9
• 10 à 19 ans	17	17	17
• 20 à 30 ans	15	15	16
• Plus de 30 ans	54	54	54
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)	(n : 657)	(n : 264)	(n : 391)
• Moins de 5 000 km	16	8-	24+
• 5 000 à 9 999 km	26	21-	32+
• 10 000 à 19 999 km	35	42+	29-
• 20 000 à 24 999 km	11	14	8
• 25 000 à 29 999 km	6	5	7
• 30 000 km ou plus	6	10+	1-

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 : 664)	(n : 265)	(n : 397)
• Internet	94	94	93
• Un téléphone intelligent	92	91	93
• Un ordinateur	90	89	92
• Un réseau cellulaire	80	83	78
• Une tablette électronique	59	54	64
• Une montre intelligente	29	23-	35+
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 664)	(n : 266)	(n : 396)
• Travailleur à temps plein	52	52	53
• Travailleur à temps partiel	6	7	6
• En recherche d'emploi	2	1	3
• À la maison sans travail rémunéré	2	0	3
• Étudiant	6	7	5
• Retraité	32	34	31
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)	(n : 431)	(n : 176)	(n : 253)
• Oui	19	27+	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 : 55)	(n : 37)	(n : 18*)
• Camionnage/services de livraison	20	13	40
• Représentation commerciale	17	24	0
• Services à domicile ou en entreprise	12	11	13
• Cadre et gestionnaire	11	15	0
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	7	8	2
• Travailleur de la construction	5	2	12
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	5	7	0
• Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	5	0	16
• Personnel des arts et de la culture	2	0	8
• Extraction de ressources naturelles (gaz naturel, mine, etc.)	2	3	0
• Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	1	1	1
• Services de formation et d'éducation	1	1	0
• Autre	3	5	0
• Je préfère ne pas répondre	9	10	8

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS	%	%	%
Région	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• RMR de Québec	11	11	12
• RMR de Montréal	40	42	36
• Ailleurs au Québec	49	47	52
Âge	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• 18 à 34 ans	25	26	24
• 35 à 44 ans	19	17	22
• 45 à 54 ans	17	15	19
• 55 à 64 ans	21	24	18
• 65 ans ou plus	18	19	17
Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)	(n : 1 006)	(n : 501)	(n : 503)
• Aucun/secondaire/DEP	21	23	18
• Collégial	28	27	29
• Universitaire	51	50	53
Langue maternelle	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Français seulement	87	83-	93+
• Autre	13	17+	7-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISAEURS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Moins de 40 000 \$	9	7	10
• 40 000 \$ à 59 999 \$	12	11	12
• 60 000 \$ à 79 999 \$	12	14	10
• 80 000 \$ à 99 999 \$	14	14	15
• 100 000 \$ ou plus	43	46+	38-
• Préfère ne pas répondre	11	8-	15+
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)	(n : 1 011)	(n : 502)	(n : 507)
• 3 ans ou moins	3	3	2
• 4 à 9 ans	8	6-	11+
• 10 à 19 ans	20	22	17
• 20 à 30 ans	19	16-	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 : 998)	(n : 497)	(n : 499)
• Moins de 5 000 km	7	5-	10+
• 5 000 à 9 999 km	22	18-	25+
• 10 000 à 19 999 km	36	35	37
• 20 000 à 24 999 km	17	20+	14-
• 25 000 à 29 999 km	7	8	6
• 30 000 km ou plus	11	13+	8-

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 : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Un téléphone intelligent	95	93-	97+
• Un ordinateur	91	92	91
• Internet	91	89-	94+
• Un réseau cellulaire	83	82	84
• Une tablette électronique	59	58	60
• Une montre intelligente	31	27-	35+
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 1 007)	(n : 502)	(n : 503)
• Travailleur à temps plein	59	60	58
• Travailleur à temps partiel	8	9	8
• En recherche d'emploi	1	2	0
• À la maison sans travail rémunéré	3	1-	5+
• Étudiant	4	3	5
• Retraité	24	25	24
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)	(n : 614)	(n : 320)	(n : 293)
• Oui	26	34+	17-

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 : 153)	(n : 106)	(n : 47)
• Services à domicile ou en entreprise	18	17	22
• Représentation commerciale	17	20	11
• Camionnage/services de livraison	16	21+	0-
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	9	7
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	7	8	4
• Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	5	6	5
• Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	4	2	8
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	3	4	2
• Cadre et gestionnaire	3	3	3
• Travailleur de la construction	2	3	0
• Services de formation et d'éducation	2	0	7
• Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	2	1	3
• Agriculture	0	0	1
• Je préfère ne pas répondre	12	6-	27+

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 : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Le site web (www.quebec511.info)	78	74-	83+
• L'application mobile	29	33+	23-
• Le service téléphonique (ligne 511)	10	13+	7-
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter) 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 : 93)	3,7	3,9	3,1
• Le site web (n : 733)	7,2	7,2	6,6
• L'application mobile (n : 264)	19,6	21,4	16,3
• Le ou les comptes X (Twitter) (n : 19*)	11,9	13,2	6,4
QA3. Depuis quand utilisez-vous Québec 511? Est-ce depuis...?	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• 2023-2024	11	11	10
• 2021-2022	17	21+	13-
• 2019-2020	13	13	14
• Avant 2019	43	41	44
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	16	14	19+

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 : 999)	(n : 495)	(n : 502)
• En hiver	54	52	57
• À l'automne	2	2+	1-
• En été	7	8+	5-
• Au printemps	1	1	1
• En toutes saisons	37	37	37
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 : 1 008)	(n : 500)	(n : 506)
• Les conditions routières hivernales	72	70	76
• Les travaux routiers	65	65	64
• Les événements en cours sur le réseau routier	64	60-	68+
• Les informations sur les caméras de circulation	35	37	33
• Les informations sur les traversiers	11	13+	8-
• Les restrictions routières concernant les déplacements	10	12+	7-
• Les informations sur les haltes routières et les villages-relais	6	6	6
• Les informations sur les services frontaliers	4	6+	2-
• Les informations sur le camionnage ou le transport de marchandises	3	5+	1-
• Les voies réservées (covoiturage, autobus, taxi, etc.)	2	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 : 1 010)	(n : 502)	(n : 506)
• Pas du tout/peu satisfait	8	9	7
• Assez/très satisfait	92	91	93
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 : 74)	(n : 41)	(n : 33)
• Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	42	36	52
• Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	30	28	35
• Les informations ne sont pas claires	19	19	20
• Il n'y a pas plus d'information que sur d'autres applications (ex. : Waze)	3	4	2
• Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	3	1	6
• La mauvaise attitude du personnel (ex. : pas de volonté d'aider)	1	0	3
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	22	31+	8-

* 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.

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 : 882)	(n : 443)	(n : 438)
... aux conditions routières hivernales			
• Pas du tout/peu satisfait	5	5	5
• Assez/très satisfait	95	95	95
... aux travaux routiers	(n : 898)	(n : 454)	(n : 442)
• Pas du tout/peu satisfait	8	8	9
• Assez/très satisfait	92	92	91
... aux événements en cours sur le réseau routier	(n : 893)	(n : 449)	(n : 442)
• Pas du tout/peu satisfait	7	8	7
• Assez/très satisfait	93	92	93
... au camionnage ou au transport de marchandises	(n : 191)	(n : 129)	(n : 61)
• Pas du tout/peu satisfait	17	16	20
• Assez/très satisfait	83	84	80
... aux services frontaliers	(n : 229)	(n : 145)	(n : 84)
• Pas du tout/peu satisfait	14	15	10
• Assez/très satisfait	86	85	90
... aux traversiers	(n : 284)	(n : 174)	(n : 110)
• Pas du tout/peu satisfait	11	12	10
• Assez/très satisfait	89	88	90
... aux caméras de circulation	(n : 627)	(n : 344)	(n : 282)
• Pas du tout/peu satisfait	10	11	7
• Assez/très satisfait	90	89	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 : 1 006)	(n : 498)	(n : 506)
• Quelques jours avant votre déplacement	5	5	6
• Quelques heures avant votre déplacement	43	44	42
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	31	33	29
• Pendant un déplacement	7	8	6
• Tous ces choix	14	10-	18+
QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier...? (plusieurs réponses possibles, principales utilisations)	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	67	61-	74+
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	52	56+	48-
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	23	25+	19-
• Votre trajet régulier domicile-travail	17	15	19
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 : 41)	(n : 26*)	(n : 15*)
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	17	7	35
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	14	16	9
• N'avait pas accès à Internet	11	12	10
• Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	9	9	9
• C'est plus facile	9	11	5
• C'est plus rapide	6	5	7
• Pour connaître le meilleur trajet	6	9	0
• L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	5	7	0
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	33	34	31

* 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, excluant la non-réponse)	(n : 218)	(n : 131)	(n : 87)
• Oui	80	83	73
QA12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours à l'application mobile de Québec 511? (base : non-utilisateurs de l'application mobile, excluant la non-réponse)	(n : 707)	(n : 324)	(n : 381)
• Oui	53	54	52
QA13a. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site web ou l'application mobile de Québec 511? (base : utilisateurs du service téléphonique qui ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, plusieurs réponses possibles, principales raisons)	(n : 66)	(n : 39)	(n : 27*)
• C'est rapide	11	10	13
• C'est plus facile	8	11	0
• Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (ex. : sur la route)	5	6	3
• N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	5	7	0
• Les informations sont plus précises	4	5	0
• Par habitude	3	1	7
• Pour signaler des débris sur la route	3	0	9
• C'est pratique	3	3	3
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	50	51	48
QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser [le site web et/ou l'application mobile] de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier? (base : ceux qui n'ont pas répondu oui à l'une ou l'autre des questions A12a ou A12b)	(n : 376)	(n : 162)	(n : 214)
• Oui	60	53	66

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/l'application mobile] de Québec 511? (base : utilisateurs non intéressés à utiliser le site web ou l'application mobile, plusieurs réponses possibles)	(n : 101)	(n : 52)	(n : 49)
• N'en a pas besoin	21	12	35
• Utilise d'autres applications	15	19	9
• N'utilise peu ou pas d'applications (n'aime pas ça, le moins possible)	15	14	15
• C'est compliqué	9	11	6
• Préfère utiliser un ordinateur (ex. : écran plus grand)	8	6	12
• N'a pas accès à un téléphone mobile	6	6	5
• Manque d'espace sur le téléphone	4	1	8
• Préfère utiliser l'application mobile (sans précision)	3	4	2
• N'a pas accès à internet	2	1	5
• N'utilise pas le cellulaire en conduisant	2	2	1
• Autre	1	0	2
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	27	31	21

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 92)	(n : 58)	(n : 34)
Option 1 : Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	65	67	59
Option 2 : Signaler un incident ou faire une demande d'intervention	49	46	57
Option 3 : Obtenir un renseignement général	24	25	22
Option 4 : Faire une plainte	15	21+	4-
Option 7 : Obtenir de l'information sur le dégel des routes	7	7	6
Option 6 : Obtenir de l'information sur les règles entourant l'industrie du taxi	3	5	0
QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 94)	(n : 60)	(n : 34)
• Pas du tout/peu satisfait	14	16	8
• Assez/très satisfait	86	84	92
QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?	(n : 59)	(n : 40)	(n : 19*)
• Pas du tout/peu satisfait	10	12	5
• Assez/très satisfait	85	82	93
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	5	6	2
QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?	(n : 100)	(n : 63)	(n : 37)
• Oui	51	53	46

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 : 47)	(n : 30)	(n : 17*)
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	58	56
• S'informer sur des sujets généraux	38	50+	11-
• S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	30	31	28
• Faire une plainte ou un commentaire	19	12	36
QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?	(n : 47)	(n : 30)	(n : 17*)
• Pas du tout/peu satisfait	11	10	13
• Assez/très satisfait	89	90	87

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 : 779)	(n : 367)	(n : 410)
• 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 : 61)	(n : 30)	(n : 31)
Le site n'est pas convivial	39	30	52
L'information est difficile à obtenir	21	18	25
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	13	19	5
La présentation visuelle laisse à désirer	8	5	12
L'information est insuffisante	7	9	5
Préfère un autre service	5	9	0
Le manque de qualité des fonctionnalités (ex. : caméra ne fonctionne pas)	3	0	7
L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	1	2	0
Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	30	34	24

* 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.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QD3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)	(n : 779 et 770)	(n : 365 et 365)	(n : 412 et 403)
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	11	10	11
• Assez/très satisfait	89	90	89
... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)			
• Pas du tout/peu satisfait	21	22	19
• Assez/très satisfait	79	78	81
QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 279)	(n : 171)	(n : 108)
• Pas du tout/peu satisfait	7	10+	2-
• Assez/très satisfait	93	90-	99+
QE3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)	(n : 280)	(n : 170)	(n : 110)
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	11	11	8
• Assez/très satisfait	89	89	92
... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)			
• Pas du tout/peu satisfait	16	18	12
• Assez/très satisfait	84	82	88

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 : 966)	(n : 480)	(n : 484)
• Très/plutôt mauvaise	6	8+	4-
• Plutôt/très bonne	94	92-	96+
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?	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Pas du tout/peu satisfait	6	6	4
• Assez/très satisfait	88	87	91
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	6	7	5
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 : 53)	(n : 31)	(n : 22*)
• L'information est difficile à trouver (ex. : trop de détails)	32	26	42
• La présentation n'est pas claire (mal disposé, trop chargé, etc.)	21	22	18
• L'information n'est pas assez précise (ex. : la carte)	10	13	4
• L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	3	4	0
• L'application manque de stabilité (bogues, fonctionne mal, etc.)	2	0	5
• Les informations ne sont pas à jour	1	0	4
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	41	47	29
QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes X (anciennement Twitter) de Québec 511?	(n : 22*)	(n : 17*)	(n : 5*)
• Pas du tout/peu satisfait	11	13	0
• Assez/très satisfait	86	87	82
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	4	0	18

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3a et b. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
... de prévention			
• Le site web	35	33	37
• L'application mobile	31	34+	27
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	4	6+	2-
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	1	2	1
• Toutes ces plateformes	18	15-	21+
• Aucune de ces plateformes	8	9	7
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	3	2	5
... d'avertissements de conditions météorologiques difficiles			
• Le site web	27	25	29
• L'application mobile	40	42	37
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	6	8+	3-
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	1	1	1
• Toutes ces plateformes	21	18-	25+
• Aucune de ces plateformes	3	4	3
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	2	3	2

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3c et d. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
... d'information sur les dates de la période de dégel			
• Le site web	36	32-	39
• L'application mobile	28	31+	24-
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	4	5	3
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	1	2	1
• Toutes ces plateformes	18	16	21
• Aucune de ces plateformes	7	9+	4-
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	6	5	7
... d'information sur une situation problématique en cours sur le réseau			
• Le site web	28	26	30
• L'application mobile	40	42	38
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	6	9+	3-
• Le ou les comptes X (anciennement Twitter)	1	2	1
• Toutes ces plateformes	19	16-	23+
• Aucune de ces plateformes	3	3	2
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	3	2	3

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 : 993)	(n : 495)	(n : 496)
• Pas du tout/peu intéressé	21	24+	16-
• Assez/très intéressé	79	76-	84+
... le temps de parcours entre votre point de départ et votre destination	(n : 994)	(n : 496)	(n : 496)
• Pas du tout/peu intéressé	20	24+	18-
• Assez/très intéressé	80	77-	82+
... le clavardage en ligne	(n : 971)	(n : 485)	(n : 484)
• Pas du tout/peu intéressé	72	74	71
• Assez/très intéressé	28	26	29
... l'ajout de trajets fixes en favoris	(n : 962)	(n : 484)	(n : 476)
• Pas du tout/peu intéressé	34	36	32
• Assez/très intéressé	66	64	68

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QG2a. Quelle(s) autre(s) fonctionnalités ajouteriez-vous au site web ou à l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 012)	(n : 503)	(n : 507)
• Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	3	3	2
• Mise à jour plus fréquente des données (ex. : informations en temps réel)	2	2	2
• Rendre les données disponibles dans d'autres applications (Google Maps, Waze, etc.)	2	2	2
• Améliorer l'information sur les travaux routiers (ex. : inclure les dates)	1	2	1
• Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1	2	1
• Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1	1
• Indiquer l'emplacement de bornes de recharge pour les véhicules électriques	1	1	1
• Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1	1
• Indiquer les conditions hivernales (ex. : déneigement)	1	1	1
• Offrir un calculateur de trajet (ex. : estimer l'heure d'arrivée)	1	1	0
• Avoir accès à plus de cartes et de schémas (ex. : informations visuelles)	1	1	1
• Clarifier les informations (plus simples, vocabulaire accessible, etc.)	1	0	1
• Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	1	1	1
• Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	1	1	1
• Autre	4	4	4
• Rien	5	6	5
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	78	77	80



Annexe 2

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

PLAN DE SONDAGE

Population cible

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

Bases de sondage

L'échantillon a été tiré du panel Or de SOM et d'un panel externe non probabiliste. Le panel Or est un panel probabiliste constitué essentiellement d'internautes recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général. Un panel externe 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. Il y avait un quota de 250 utilisateurs et de 125 non-utilisateurs à chacune des quatre semaines. Afin de mieux répartir la réponse des non-utilisateurs à travers la semaine, les 18-34 ans étaient choisis systématiquement, alors que les 35-44 ans l'étaient une fois sur deux et les 45 ans ou plus, 1 fois sur 8.

Le plan d'échantillonnage consistait à obtenir 1 000 répondants de la population ciblée ayant utilisé Québec 511 dans la dernière année et 500 répondants de la population ciblée n'ayant pas utilisé Québec 511 au cours de cette période. Le nombre total final de répondants s'élève à 1 677.

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

	Nombre de répondants total	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Utilisateurs de Québec 511	1 012	184	383	445
Non-utilisateurs de Québec 511	665	108	318	239

QUESTIONNAIRE

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

La durée moyenne est estimée à 5,4 minutes.

COLLECTE

Période de collecte

Sur quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 19 février au 14 mars 2024.

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 34,3 %.

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	9 967		Désabonnement	19
Nombre d'entrevues visées	1 500		Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES			UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	3 586
Invitations envoyées (A)	9 877		UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	38		Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0		Quota de l'usager dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE			Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	1 216		Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	248		Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	1 925		UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	3 389		Courriel invalide (usager@)	0
UNITÉ JOINTE TARDIVE			Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0		Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	44		Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE			TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	36,3 %
Abandon durant le questionnaire	134		TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	94,5 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0		TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	34,3 %

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

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

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

LIMITE DE L'ÉTUDE 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.

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 542 ($1\ 677 \div 3,095$).

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	1677	1012	665
EFFET DE PLAN	3,095	1,325	2,326
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,8 %	0,7 %	1,2 %
95 % ou 5 %	1,8 %	1,5 %	2,5 %
90 % ou 10 %	2,5 %	2,1 %	3,5 %
80 % ou 20 %	3,4 %	2,8 %	4,6 %
70 % ou 30 %	3,9 %	3,2 %	5,3 %
60 % ou 40 %	4,1 %	3,5 %	5,7 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	4,2 %	3,5 %	5,8 %