



## Sondage de satisfaction des usagers de la route quant au service Québec 511 Info Transports

Rapport final

1 mai 2012

■ Le sommaire et la comparaison des résultats	3
■ Les objectifs, le contexte et la méthodologie	10
■ Les résultats détaillés	14
▶ L'utilisation de Québec 511 Info Transports	15
▶ Le service téléphonique de Québec 511 Info Transports	21
▶ Le site Internet de Québec 511 Info Transports	32
▶ L'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports	42
▶ L'application pour système Android de Québec 511 Info Transports	52
▶ L'utilité perçue et la portée du service Québec 511 Info Transports	62
■ Le profil des utilisateurs de Québec 511 Info Transports	69

L'annexe : les questionnaires



## Le sommaire et la comparaison des résultats

Trois grandes tendances peuvent être constatées à partir des résultats de l'étude :

**1**

Québec 511 Info Transports obtient un taux d'utilisation modeste...

**2**

...mais un niveau de satisfaction très élevé qui tend à croître ou à rester stable.

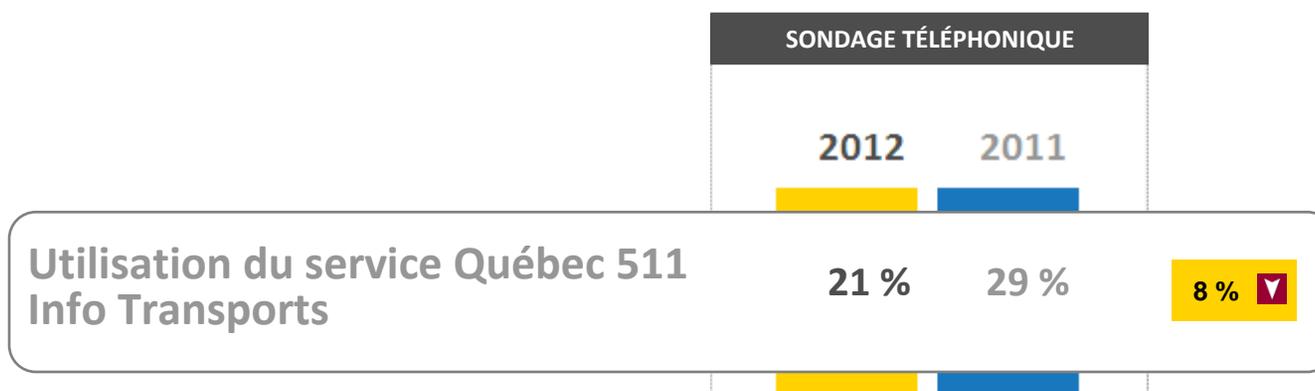
**3**

Les utilisateurs perçoivent la grande utilité des informations transmises par Québec 511 Info Transports.

## 1

### Le taux d'utilisation de Québec 511 Info Transports

- Cette recherche avait comme principal objectif d'évaluer l'utilité du service Québec 511 Info Transports auprès de ses utilisateurs ainsi que leur satisfaction à l'égard de chacun des outils, et ce, afin de répondre adéquatement à leurs besoins. Le sondage a été mené par Internet et par téléphone.
- La première constatation de l'étude est que **le taux d'utilisation de Québec 511 Info Transports demeure très modeste**. Une large proportion de conducteurs sur les routes du Québec (73 % des utilisateurs sondés par Internet et 79 % par téléphone) ne s'en servent toujours pas.
- À la suite du sondage réalisé en 2011, le taux d'utilisation calculé auprès de répondants par téléphone était légèrement plus élevé que celui obtenu cette année :

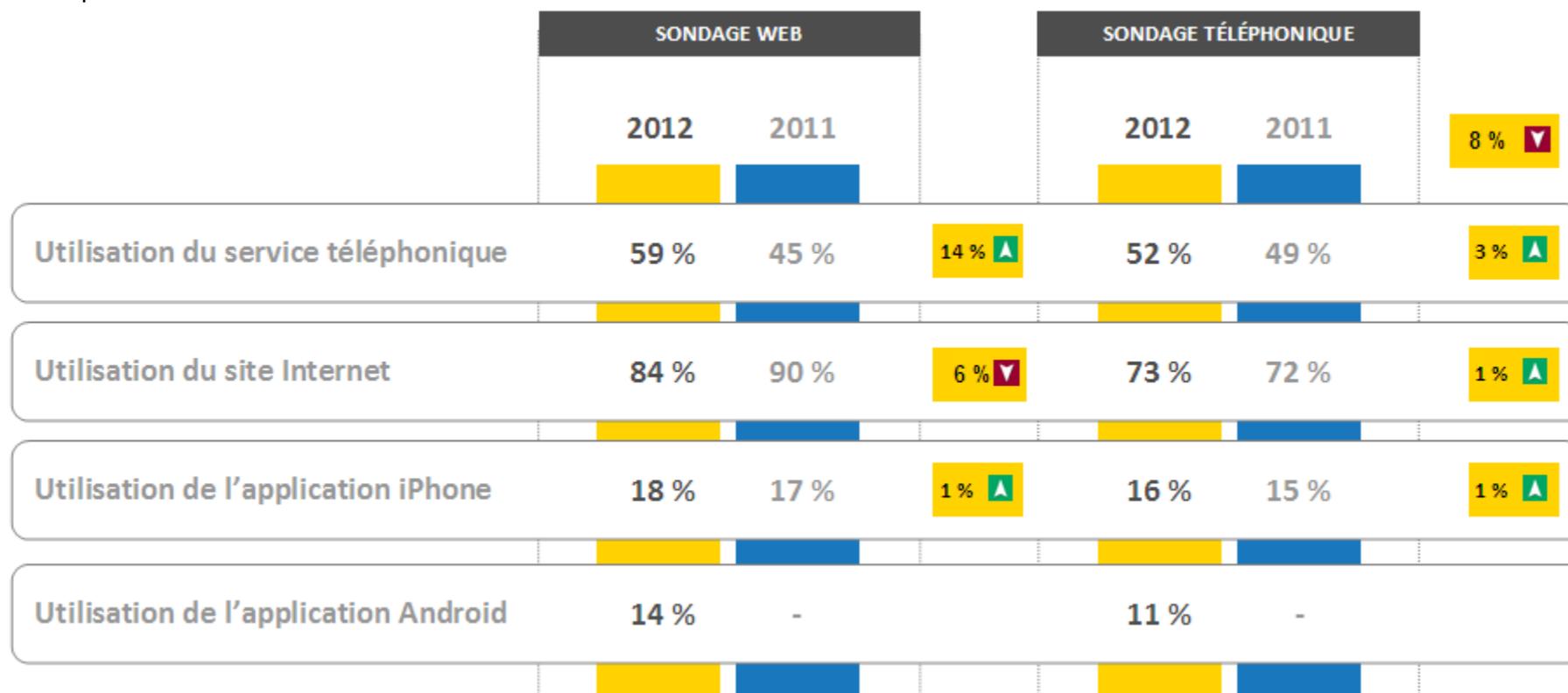


↳ Soulignons que le taux d'utilisation des services de Québec 511 Info Transports en 2010 (20 %) est comparable à celui mesuré en 2012.

## Le sommaire et la comparaison des résultats



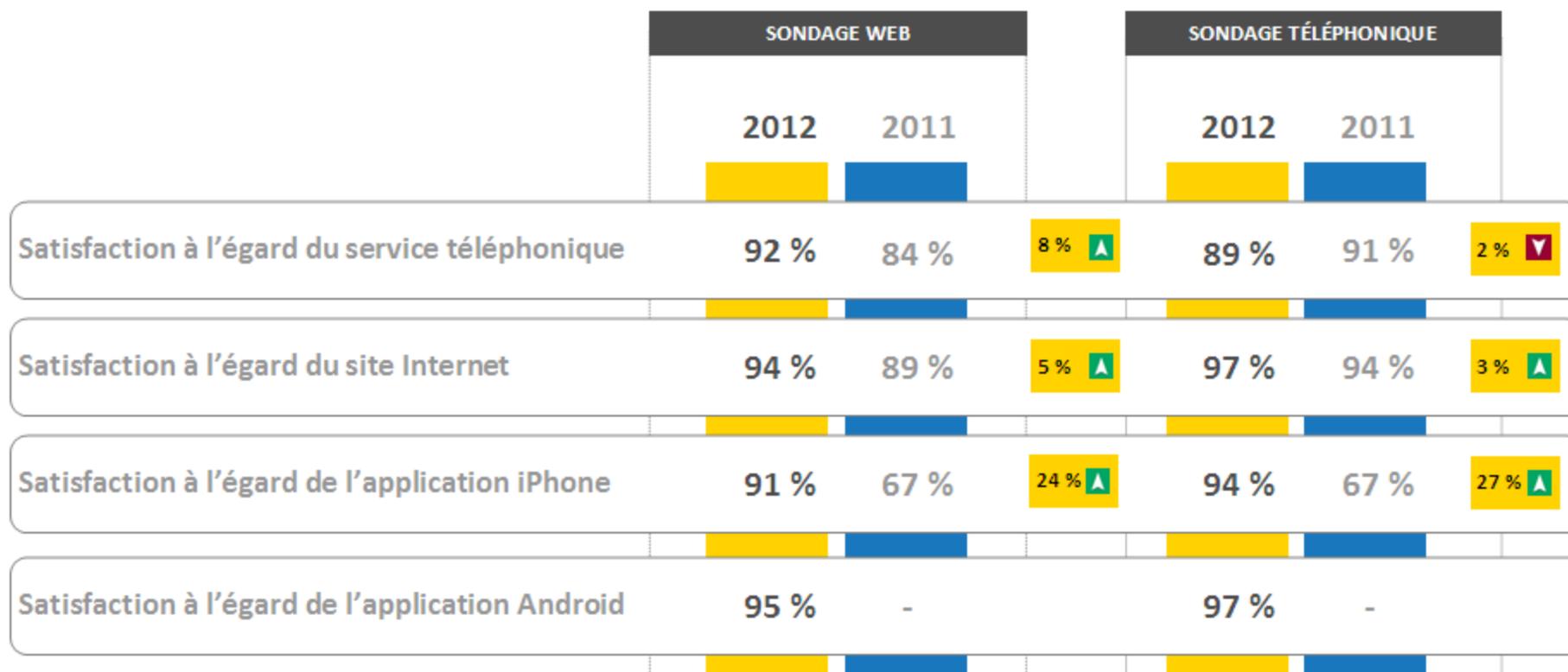
- Comme en 2011, **le site Internet semble être encore une fois le moyen vedette d'utilisation** de Québec 511 Info Transports. Notons toutefois que, à la suite du sondage par Internet, la proportion de répondants qui s'en sert a diminué de 6 %.
- Par ailleurs, **l'utilisation du service téléphonique a légèrement augmenté cette année**, dépassant le cap des 50 % à la suite des deux sondages.
- L'utilisation de l'application pour iPhone demeure presque stable étant donné qu'elle ne grimpe que de 1 % d'un sondage à l'autre. Néanmoins, **son faible taux** (ne dépassant pas les 20 %) **laisse entrevoir la nécessité de promouvoir cette application**.
- Enfin, la toute nouvelle application pour système Android, introduite dernièrement comme un quatrième moyen de s'informer des conditions routières, atteint des taux d'utilisation de 14 % à la suite du sondage par Internet et de 11 % à la suite du sondage par téléphone.



## 2

### Le niveau de satisfaction à l'égard des services de Québec 511 Info Transports

- La bonne nouvelle est que **les utilisateurs de Québec 511 Info Transports se montrent grandement satisfaits**, et ce, à l'égard des quatre services : téléphonique, Internet, applications pour iPhone et pour système Android. En effet, leurs scores de satisfaction ont légèrement augmenté et varient de 89 % à 97 %.
- Notons que **la satisfaction à l'égard de l'application pour iPhone a connu une importante croissance** de 2011 à 2012 (24 % à la suite du sondage par Internet et 27 % à la suite du sondage par téléphone), ce qui laisse penser qu'elle répond de mieux en mieux aux besoins de ses utilisateurs.



## 3

### L'utilité des informations de Québec 511 Info Transports

#### Les raisons de l'utiliser

- Les principales raisons d'utiliser les services de Québec 511 Info Transports demeurent exactement les mêmes qu'en 2011, à savoir :
  - ▶ l'information sur l'état de la chaussée et la visibilité des routes en hiver : information consultée principalement par les répondants provenant des régions hors Montréal RMR et hors Québec RMR;
  - ▶ l'information sur les travaux routiers en cours : consultée principalement par les répondants de Montréal RMR.



↳ Le ministère des Transports du Québec gagnerait à mettre l'accent sur ces deux démarches dans ses prochaines campagnes promotionnelles.

#### L'utilité perçue

#### La portée du service Québec 511 Info Transports

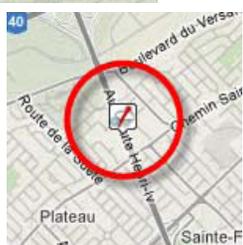
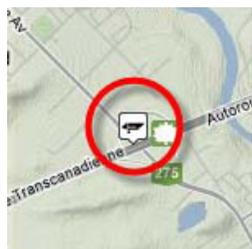
- Les deux sondages (par Internet et par téléphone) ont dévoilé qu'une large proportion d'utilisateurs modifient soit leur itinéraire ou leurs heures de déplacement après avoir consulté Québec 511 Info Transports.
  - ▶ Les informations fournies comptent donc quand il s'agit de prendre des décisions quand aux trajets routiers.

- Les utilisateurs de Québec 511 Info Transports ont été invités à exprimer leur degré d'accord avec certains avantages que leur offre ce service. Résultat : la grande majorité d'entre eux s'accordent à dire que les informations fournies permettent des déplacements mieux planifiés et plus sécuritaires.

## 3

### L'utilité des informations de Québec 511 Info Transports (suite)

#### L'interprétation des icônes



- Parmi les trois icônes présentées aux utilisateurs dans le sondage par Internet, c'est le symbole qui représente la « caméra de circulation » qui est le plus facilement identifiable étant donné que près de la moitié des répondants (48 %) le devinent.
- La « station météo routière » est un symbole également bien reconnu par les répondants (par 43 % d'entre eux plus précisément), toutefois, une proportion plus élevée d'entre eux (47 %) n'ont pas su l'identifier.
- Enfin, « le village-relais » est le symbole le moins évident à reconnaître, puisque uniquement trois répondants sur dix ont su l'identifier contrairement à 48 % qui ne savaient pas ce qu'il représentait.



## Le contexte, les objectifs et la méthodologie

## Le contexte

- Conscient des effets perturbateurs que les événements en cours sur son réseau routier peuvent entraîner, le ministère des Transports du Québec s'est doté du service Québec 511 Info Transport pour transmettre des informations utiles aux voyageurs afin que leurs déplacements soient sécuritaires partout au Québec.
- Les outils de diffusion sont nombreux et accessibles : par téléphone, par Internet ainsi que par les applications pour téléphones intelligents.
- Québec 511 Info Transport porte notamment sur : les conditions routières hivernales, les travaux routiers, les incidents majeurs, les alertes météo, l'état du service (ouvert ou fermé) des traverses maritimes et le temps d'attente aux postes frontaliers canadiens. Sur le site Web, cette liste est enrichie des images des caméras de circulation, des services offerts dans les haltes routières, etc.
- Étant donné la grande importance qu'accorde le Ministère à ce service, il souhaiterait évaluer son utilité auprès de ses utilisateurs ainsi que leur satisfaction à l'égard de chacun des outils, et ce, en vue de répondre constamment à leurs besoins.
- Pour cela, le ministère des Transports du Québec a mandaté Ad hoc recherche pour mener un sondage, par Internet et par téléphone, auprès des usagers de la route.



## Les objectifs

■ Plus précisément, les objectifs de ces deux sondages consistent à :

- ① Mesurer l'utilisation de Québec 511 Info Transports;
- ② Évaluer le niveau de satisfaction à l'égard du service téléphonique de Québec 511 Info Transports;
- ③ Évaluer le niveau de satisfaction à l'égard du site Internet de Québec 511 Info Transports;
- ④ Évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports;
- ⑤ Évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports;
- ⑥ Évaluer l'utilité du service Québec 511 Info Transports et déceler les attentes des utilisateurs.



## La méthodologie

### La collecte des données

- La collecte des données a été effectuée au moyen de deux sondages : un sondage par téléphone réalisé du 1<sup>er</sup> au 22 mars et un sondage par Internet réalisé auprès d'un panel du 29 février au 28 mars 2012.

### Les populations à l'étude

- Tous les répondants sont détenteurs d'un permis de conduire valide du Québec, âgés de 16 ans et plus et utilisateurs du service Québec 511 Info Transports.
- Le sondage par téléphone : parmi les 3 698 détenteurs d'un permis de conduire, 750 utilisateurs du service Québec 511 Info Transports ont répondu au sondage. Ces répondants provenaient des régions suivantes :
  - ▶ Montréal métropolitain : 300;
  - ▶ Québec métropolitain : 225;
  - ▶ Ailleurs au Québec : 225.
- Le sondage par Internet : parmi les 3 012 détenteurs d'un permis de conduire, 779 utilisateurs du service Québec 511 Info Transports ont participé au sondage. Ces répondants provenaient des régions suivantes :
  - ▶ Montréal métropolitain : 303;
  - ▶ Québec métropolitain : 235;
  - ▶ Ailleurs au Québec : 241.

### La précision des résultats

- Le sondage par téléphone : à un niveau de confiance de 95 %, la marge d'erreur maximale pour un échantillon total de  $n = 750$  est de  $\pm 3,58$  %.
- Le sondage par Internet : étant donné que l'échantillon du sondage par Internet provient d'un panel Web, il ne peut être considéré comme étant probabiliste, puisqu'il est constitué de personnes s'étant portées volontaires pour répondre à des sondages en ligne. L'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) préconise de ne pas calculer de marge d'erreur lorsqu'un échantillonnage n'est pas probabiliste. C'est pourquoi, dans ce document, les marges d'erreur et les différences significatives **relatives au volet Web** ne sont présentées qu'à titre indicatif.
- De manière à assurer une lecture représentative des résultats, il s'avérait nécessaire de redresser le profil de notre échantillon en fonction des caractéristiques de la population. Une pondération par région, âge et sexe a été donc effectuée. Les données de la SAAQ portant sur le profil des détenteurs de permis de conduire en 2008 ont été utilisées à cet effet.

### Le taux d'incidence

- Le taux d'incidence de cette recherche est de 21 %.





## Les résultats détaillés





## L'utilisation de Québec 511 Info Transports

## Une utilisation encore modeste de Québec 511 Info Transports

- Un peu plus de deux répondants sur dix seulement disent utiliser l'un des services de Québec 511 Info Transports :
  - ▶ à la suite du sondage par Internet : parmi les 3 012 répondants qui se sont qualifiés après les trois premières questions (région, âge et détention d'un permis de conduire valide), **27 % indiquent qu'ils utilisent au moins un des quatre services de Québec 511 Info Transports**;
  - ▶ à la suite du sondage par téléphone : parmi les 3 698 répondants qui se sont qualifiés après les trois premières questions (région, âge et détention d'un permis de conduire valide), **21 % indiquent qu'ils utilisent au moins un des quatre services de Québec 511 Info Transports**.

Utilisation du service Québec 511 Info Transports?	Sondage par Internet	Sondage par téléphone
Utilisateurs de Québec 511 Info Transports	27 %	21 %
Non utilisateurs de Québec 511 Info Transports	73 %	79 %

## *Les sources de notoriété sont sensiblement les mêmes qu'en 2011*

- À la suite des deux sondages, par Internet et par téléphone, **les panneaux d'affichage sur les routes** arrivent en première position quant aux moyens de communication : ils ont fait connaître le service Québec 511 Info Transports à environ la moitié des répondants (44 % pour le sondage par Internet et 48 % pour le sondage par téléphone).
- **Les publicités télévisées ou radiophoniques, les journaux ou Internet** contribuent également à la notoriété du service, puisqu'ils ont pu atteindre un peu plus du tiers (36 %) des répondants par téléphone et 31 % des répondants par Internet.
- Suivent les autres moyens de communication avec cependant un ordre légèrement différent d'un sondage à l'autre.
  - ▶ Le sondage par Internet : **le site Internet ou la chaîne de télévision Météo Média** vient en troisième position, ayant contribué à la notoriété du service auprès de 27 % des répondants. Il est suivi du bouche à oreille, l'ayant fait connaître à 23 % des sondés et, enfin, ce sont les chroniqueurs à la télévision ou à la radio qui arrivent en dernier avec seulement 15 % des sondés.
  - ▶ Le sondage par téléphone : c'est **le bouche à oreille** qui se classe en troisième position, ayant participé à faire connaître le service à presque un répondant sur trois (28 %). Viennent ensuite le site Internet ou la chaîne de télévision Météo Média ainsi que les chroniqueurs à la télévision ou à la radio avec respectivement 15 % et 10 % des sondés.



# Les sources de notoriété



QB3. Comment avez-vous appris l'existence de Québec 511 Info Transports?



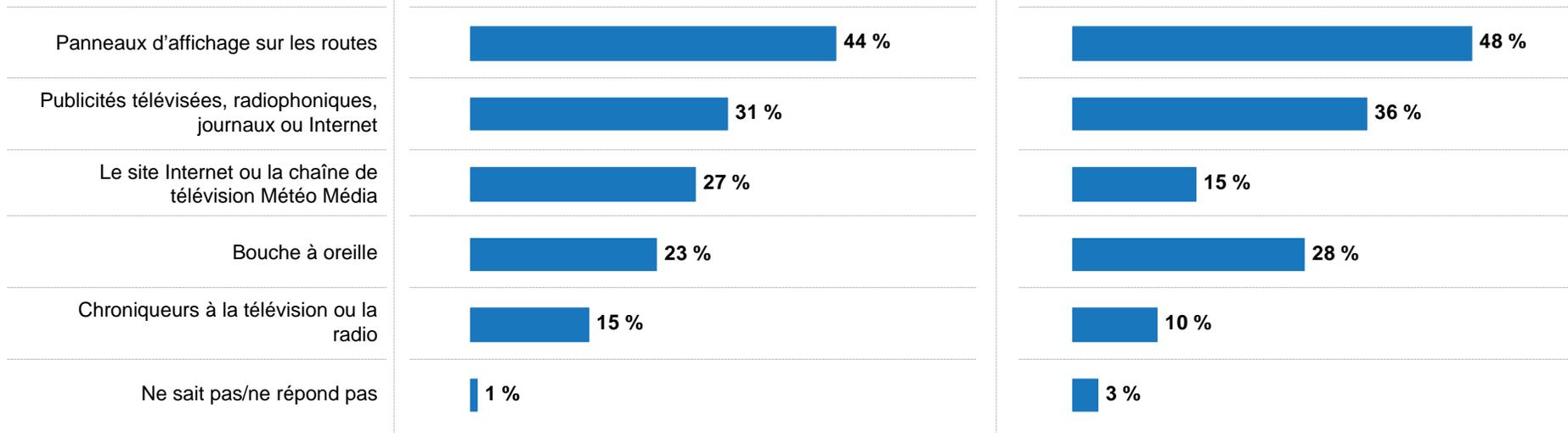
Internet

n = 779



Téléphone

n = 750



Note : par souci de concision, les mentions inférieures à 2 % ne sont pas présentées dans ces graphiques.

Base : l'ensemble des répondants.



## *Le site Internet : principal moyen d'utilisation du service Québec 511 Info Transports*

- Les utilisateurs de Québec 511 Info Transports ont été sondés sur leur fréquence d'utilisation des quatre services qui leurs sont offerts, à savoir : le service téléphonique, le site Internet, l'application pour iPhone et l'application pour système Android.
  - ▶ Que ce soit à la suite du sondage par Internet ou par téléphone, c'est **le site Internet qui se révèle le moyen le plus fréquemment utilisé** : 84 % des sondés par Internet et 73 % des sondés par téléphone l'utilisent. De plus, 13 % des sondés par Internet et 10 % des sondés par téléphone s'en servent régulièrement.
  - ▶ Étant utilisé par un peu plus de la moitié des répondants (59 % des sondés par Internet et 52 % des sondés par téléphone), **le service téléphonique de Québec 511 Info Transports** est le deuxième moyen le plus populaire. Toutefois, une petite minorité de répondant (3 % pour les deux sondages) seulement s'en servent régulièrement.
  - ▶ **Les applications pour iPhone et pour système Android** quant à elles ne sont pas aussi populaires, ne dépassant pas le cap des 20 % d'utilisateurs :
    - ▶▶ l'application pour iPhone a une légère avance, puisque 18 % des sondés par Internet et 16 % des sondés par téléphone l'utilisent, et uniquement 3 % s'en servent régulièrement;
    - ▶▶ l'application pour système Android, introduite récemment par le ministère des Transports du Québec, atteint respectivement 14 % d'utilisateurs (répondants par Internet) et 11 % d'utilisateurs (répondants par téléphone). Une très étroite proportion (1 %) de répondants cependant s'en servent régulièrement.

# La fréquence d'utilisation de chacun des services de Québec 511 Info Transports



QB4. À quelle fréquence utilisez-vous les différents services de Québec 511 Info Transports pour vous informer des conditions routières?



## Internet

a) Le service téléphonique



## Utilisateur

59 %

b) Le site Internet



84 %

c) L'application pour iPhone



18 %

d) L'application pour système Android



14 %

Voici les **sous-groupes** chez lesquels la proportion des utilisateurs est **surreprésentée** :

- ✓ 55 ans et plus (72 % vs 16-34 ans : 54 % et 35-54 ans : 53 %);
- ✓ Revenu familial de moins de 60 k\$ (63 % vs revenu familial de plus de 60 k\$ : 55 %);
- ✓ Les retraités (72 % vs les travailleurs et autres : 55 %);
- ✓ Les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (67 % vs ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans : 55 % et ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 48 %).
- ✓ 35-54 ans (87 % vs 55 ans et plus : 82 % et 16-34 ans : 81 %).
- ✓ Les hommes (21 % vs les femmes : 15 %);
- ✓ Québec RMR (26 % vs Montréal RMR : 22 % et ailleurs au Québec : 13 %);
- ✓ 16-34 ans (26 % vs 35-54 ans 17 % et 55 ans et plus : 13 %);
- ✓ Ménages avec enfants (22 % vs sans enfants : 16 %).
- ✓ Québec RMR (20 % vs Montréal RMR : 16 % et ailleurs au Québec : 10 %);
- ✓ 35-54 ans (17 % vs 16-34 ans et 55 ans et plus : 11 %);
- ✓ Ménages avec enfants (19 % vs sans enfants : 11 %).



## Téléphone

a) Le service téléphonique



## Utilisateur

52 %

b) Le site Internet



73 %

c) L'application pour iPhone



16 %

d) L'application pour système Android



11 %

- ✓ Les hommes (13 % vs les femmes : 8 %);
- ✓ Montréal RMR (19 % vs Québec RMR : 15 % et ailleurs au Québec : 14 %);
- ✓ 16-34 ans (24 % vs 35-54 ans : 16 % et 55 ans et plus : 11 %);

- ✓ Les femmes (57 % vs les hommes : 48 %);
- ✓ 55 ans et plus (66 % vs 35-54 ans : 47 % et 16-34 ans : 46 %);
- ✓ Les ménages sans enfants (57 % vs avec enfants : 45 %);
- ✓ Primaire/secondaire (62 % vs collégial : 55 % et universitaire : 45 %);
- ✓ Revenu familial de moins de 60 k\$ (62 % vs de 60 k\$ à 99 k\$ : 46 % et de 100 k\$ et plus : 44 %);
- ✓ Les retraités (63 % vs les travailleurs : 49 %);
- ✓ Les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (60 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 46 % et ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans : 45 %).
- ✓ 16-34 ans (79 % vs 35-54 ans : 78 % et 55 ans et plus : 60 %);
- ✓ Ménages avec enfants (80 % vs sans enfants : 68 %);
- ✓ Universitaires (81 % vs collégial 71 % et primaire/secondaire 58 %);
- ✓ Revenu familial de 100 k\$ et plus (86 % vs de 60 k\$ à 99 k\$ : 78 % et de moins de 60 k\$ : 63 %);
- ✓ Les travailleurs (76 % vs autres occupations : 72 % et les retraités : 58 %);
- ✓ Les détenteurs d'un permis de conduire depuis 20 à 30 ans (80 % vs ceux qui le détiennent depuis moins de 20 : 79 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 64 %).
- ✓ Les hommes (23 % vs les femmes : 11 %);
- ✓ Montréal RMR (19 % vs Québec RMR : 15 % et ailleurs au Québec : 14 %);
- ✓ 16-34 ans (24 % vs 35-54 ans : 16 % et 55 ans et plus : 11 %);
- ✓ Revenu familial de 100 k\$ et plus (27 % vs de 60 k\$ à 99 k\$ : 17 % et de moins de 60 k\$ : 11 %);
- ✓ Les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (23 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 17 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 12 %);
- ✓ 25 000 km par année (23 % vs moins de 25 000 km/année : 14 %).

## Le service téléphonique de Québec 511 Info Transports



Ceux qui ont répondu à cette section sont tous des utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 Info Transports.





*S'informer de l'état des routes est la principale raison d'utiliser le service téléphonique*

## ■ À la suite du sondage par Internet :

- ▶ plus de **huit répondants sur dix** (81 %) indiquent qu'ils utilisent le service téléphonique pour **s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver**. Il s'agit particulièrement de répondants **âgés de 55 ans et plus** (86 % vs les moins de 55 ans : 78 %);
- ▶ les deux tiers des sondés s'en servent pour **s'informer des travaux routiers en cours**. Leur proportion est plus élevée chez les répondants de Montréal RMR (78 % vs Québec RMR : 61 % et ailleurs au Québec : 57 %);
- ▶ les trois autres raisons ne sont pas très fréquemment mentionnées étant donné qu'elles s'appliquent qu'à une faible proportion de répondants : 19 % pour demander des renseignements généraux; 18 % pour rapporter des incidents et 6 % pour formuler des plaintes.

## ■ À la suite du sondage par téléphone :

- ▶ **près de sept personnes sondées sur dix** (69 %) disent vouloir s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver en utilisant le service téléphonique de Québec 511 Info Transport. Leur proportion est plus élevée chez les répondants de Québec RMR (85 % vs ailleurs au Québec : 82 % et Montréal RMR : 51 %);
- ▶ s'informer des travaux routiers en cours est une raison pour utiliser le service téléphonique pour 60 % des sondés. Ce sont encore une fois les répondants de Montréal RMR qui cherchent le plus à obtenir cette information (74 % vs ailleurs au Québec : 51 % et Québec RMR : 45 %);
- ▶ la demande de renseignements généraux représente également une raison d'utiliser le service téléphonique, et ce, pour 28 % des sondés par téléphone.
- ▶ Le rapport d'un accident et la formulation d'une plainte sont des raisons que pour une minorité (10 % et 3 %, respectivement).

# L'utilisation du service téléphonique de Québec 511 Info Transports



QT1. Veuillez indiquer si vous avez utilisé le service téléphonique de Québec 511 Info Transports pour effectuer chacune des démarches suivantes...



Internet

% de « Oui »



Téléphone

% de « Oui »

Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver

n = 450 81 %

n = 369 69 %

Vous informer des travaux routiers en cours

n = 449 67 %

n = 369 60 %

Formuler une plainte

n = 445 6 %

n = 369 3 %

Rapporter un incident (p. ex., accident)

n = 443 18 %

n = 369 10 %

Faire une demande de renseignements généraux

n = 445 19 %

n = 368 28 %

Base : utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports.



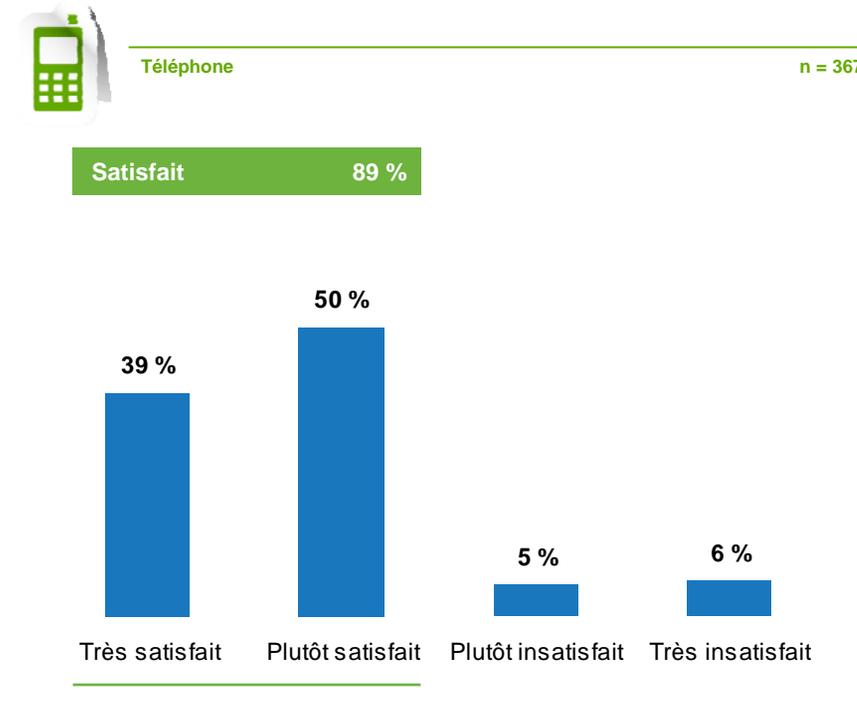
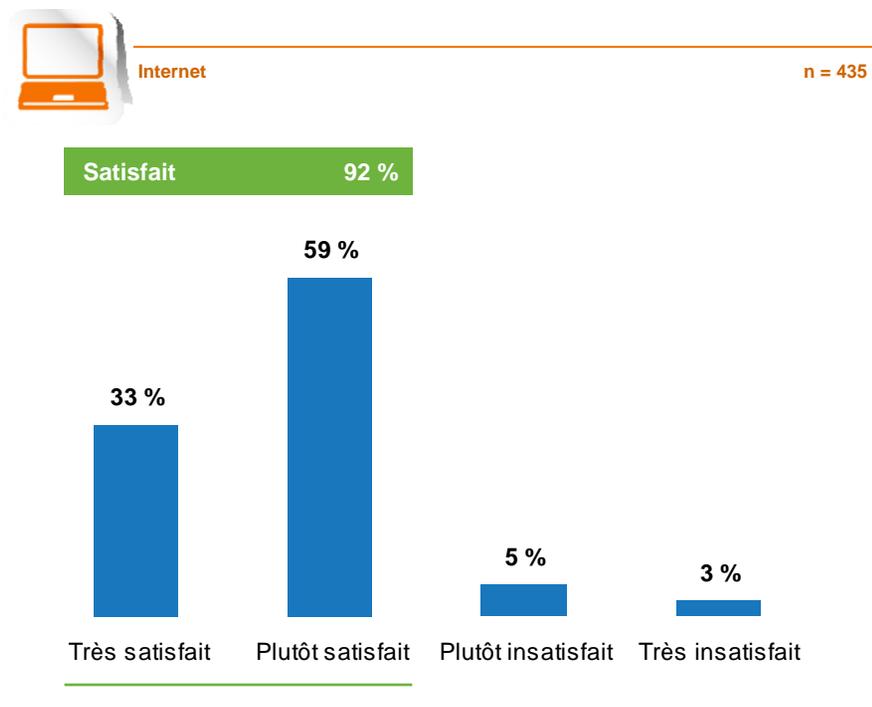
## Des utilisateurs s'avouant satisfaits du service téléphonique

- Les utilisateurs du service téléphonique sondés expriment **un niveau de satisfaction globalement élevé** étant donné que neuf répondants sur dix (92 % par Internet et 89 % par téléphone) en sont « très ou assez satisfaits ».
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, le tiers des répondants se disent **très satisfaits** du service téléphonique de Québec 511 Info Transports. Par ailleurs, certains sous-groupes le sont plus que d'autres, à savoir :
    - ▶ les utilisateurs âgés de 16-34 ans (47 % vs les 35 ans et plus : 30 %);
    - ▶ les moins scolarisés, avec un diplôme primaire ou secondaire (48 % vs ceux avec un diplôme collégial : 29 % et ceux avec un diplôme universitaire : 26 %);
    - ▶ les répondants avec un revenu familial de moins de 60 k\$ (39 % vs ceux avec un revenu de 60 k\$ à 99 k\$ : 32 % et ceux avec un revenu de 100 k\$ et plus : 17 %);
    - ▶ les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (43 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 ans et plus : 30 %).
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, presque quatre répondants sur dix indiquent être **très satisfaits** du service téléphonique de Québec 511 Info Transports. Leur proportion est surreprésentée pour les sous-groupes suivants :
    - ▶ les utilisateurs âgés de 55 ans et plus (45 % vs les moins de 55 ans : 34 %);
    - ▶ les répondants ayant un diplôme collégial (46 % vs ceux avec un diplôme primaire/secondaire ou universitaire : 34 %);
    - ▶ les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus que 30 ans (46 % vs ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans 34 % et ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 25 %).
- Toutefois, notons que, bien que pas très nombreux, une certaine proportion de répondants ne se montre pas réjouie de l'utilisation du service téléphonique : 8 % des sondés par Internet et 11 % des sondés par téléphone en sont « plutôt ou très insatisfaits », laissant ainsi entrevoir des possibilités d'amélioration.
  - ▶ À la suite des deux sondages (par Internet et par téléphone), la principale raison d'insatisfaction semble être liée au contenu et à l'information fournie aux utilisateurs par le service téléphonique. En effet, 43 % des insatisfaits sondés par Internet et 63 % des insatisfaits sondés par téléphone estiment qu'il y a un problème quant à l'information : à leurs yeux, elle n'est soit pas à jour ou pas en temps réel, soit inexacte ou ne correspond pas à ce qu'on cherche, ou encore, difficile à comprendre.
  - ▶ Le service automatisé représente aussi un problème aux yeux des insatisfaits, puisque le système est considéré comme compliqué pour 37 % des sondés par Internet et pour 18 % des sondés par téléphone.
  - ▶ Enfin, le délai d'attente semble être également une source d'insatisfaction étant donné qu'il est jugé long par 13 % des insatisfaits sondés par Internet et par près du quart (23 %) des insatisfaits sondés par téléphone.

# La satisfaction à l'égard du service téléphonique de Québec 511 Info Transports



QT2. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait du service téléphonique de Québec 511 Info Transports?



Base : utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports.

# Les motifs d'insatisfaction à l'égard du service téléphonique de Québec 511 Info Transports



QT3. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait du service téléphonique de Québec 511 Info Transports?



Internet

n = 41

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu ou à l'information</b>	<b>43 %</b>
L'information n'est pas en temps réel ou pas à jour	16 %
Pas obtenu l'information cherchée	15 %
Ne donne pas de solution de rechange en cas d'entrave à la circulation	3 %
Manque d'informations sur les régions	3 %
Réponses difficiles à comprendre	2 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>37 %</b>
Le système est compliqué	25 %
Site non convivial / application / système	12 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant aux délais d'attente</b>	<b>13 %</b>
Trop long avant d'obtenir une réponse	13 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>4 %</b>
Les heures d'ouverture ne conviennent pas	2 %
Le système ne semble pas comprendre l'information qu'on donne	2 %
Ne sait pas/ne répond pas	20 %



Téléphone

n = 39

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu ou à l'information</b>	<b>63 %</b>
Pas obtenu l'information cherchée	32 %
L'information n'est pas en temps réel / pas à jour	15 %
Information inexacte	12 %
Réponses difficiles à comprendre	5 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant aux délais d'attente</b>	<b>23 %</b>
Trop long avant d'obtenir une réponse	23 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>18 %</b>
Le système est compliqué	11 %
Site non convivial / application / système	7 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>13 %</b>
Le système ne semble pas comprendre l'information qu'on donne	13 %
<b>TOTAL PARTIEL Problème lié au préposé</b>	<b>4 %</b>
Manque de courtoisie du préposé	4 %

Note : par souci de concision, les mentions inférieures à 2 % ne sont pas présentées dans ces tableaux.

Base : utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports, peu ou pas du tout satisfaits du service.



## Dans l'ensemble, les utilisateurs se montrent satisfaits à l'égard des dimensions du service téléphonique

■ Les utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 Info Transports ont été invités à exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de cinq aspects différents. Dans l'ensemble, **tous semblent être convenables**.

▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières** représente l'aspect le plus satisfaisant, puisqu'il convient à neuf utilisateurs sondés sur dix (90 % des répondants par Internet et 91 % des répondants par téléphone).

▶ À la suite du sondage par Internet, presque trois répondants sur dix (28 %) se disent **très satisfaits** de cette dimension. Il s'agit particulièrement des : utilisateurs âgés de 16 à 34 ans (41 % vs les 35-54 ans : 28 % et les 55 ans et plus : 20 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (36 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 29 % et ceux avec un diplôme collégial : 22 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (39 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 ans et plus : 24 %).

▶ À la suite du sondage par téléphone, près de la moitié des répondants (48 %) indiquent être **très satisfaits** de cette dimension. Leur proportion est légèrement plus élevée chez les ménages sans enfants (54 % vs ceux avec enfants : 36 %).

▶ Pas très loin derrière arrive **la fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)** étant donné que son score de satisfaction est de 90 % des répondants par Internet et 88 % des répondants par téléphone.

▶ À la suite du sondage par Internet, presque trois répondants sur dix (28 %), pour cet aspect aussi, se disent **très satisfaits**. Encore une fois, il s'agit particulièrement des utilisateurs âgés de 16 à 34 ans (41 % vs les 35-54 ans : 28 % et les 55 ans et plus : 20 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (36 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 29 % et ceux avec un diplôme collégial : 22 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (39 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 ans et plus : 24 %).

▶ À la suite du sondage par téléphone, 39 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension. Leur proportion est légèrement plus élevée chez les ménages sans enfants (43 % vs ceux avec enfants : 30 %).

▶ Les utilisateurs du service téléphonique obtiennent également des scores de satisfaction élevés pour **sa facilité d'utilisation**, puisque 87 % des sondés par Internet et 90 % des sondés par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».

▶ À la suite du sondage par Internet, près du tiers (32 %) sont **très satisfaits** à l'égard de cette dimension. Cette proportion est plus élevée chez les utilisateurs âgés de 16 à 34 ans (46 % vs les 35-54 ans : 31 % et les 55 ans et plus : 23 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (40 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 37 % et ceux avec un diplôme collégial : 22 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (41 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 29 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 27 %).

▶ À la suite du sondage par téléphone, une plus large proportion de répondants (43 %) en sont **très satisfaits**, toutefois, on constate que les scores de satisfaction ne varient pas significativement selon les profils des utilisateurs.



### Dans l'ensemble, les utilisateurs se montrent satisfaits à l'égard des dimensions du service téléphonique (suite)

- ▶ **La rapidité d'accès aux informations** convient plus ou moins aux utilisateurs du service téléphonique sondés étant donné que son score de satisfaction ne dépasse pas le cap des 90 %, tant pour le sondage par Internet (84 %) que pour le sondage par téléphone (89 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 26 % des répondants se disent **très satisfaits** de la rapidité avec laquelle ils arrivent à obtenir l'information souhaitée. Il s'agit particulièrement des utilisateurs âgés de 16 à 34 ans (43 % vs les 35-54 ans : 25 % et les 55 ans et plus : 16 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (34 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 26 % et ceux avec un diplôme collégial : 21 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (37 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 ans et plus : 21 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, une plus large proportion de répondants (38 %) en sont **très satisfaits**. On constate cependant que les scores de satisfaction ne varient pas significativement selon les profils des utilisateurs.
- ▶ **Le temps requis pour parler à un préposé** est un aspect qui vient en dernière position, puisqu'il ne satisfait que 71 % des utilisateurs sondés par Internet. Il est cependant convenable pour neuf répondants par téléphone sur dix (90 % de satisfaits).
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, uniquement 14 % des répondants se disent **très satisfaits**. Il s'agit particulièrement des utilisateurs âgés de 16 à 34 ans (25 % vs les 35-54 ans : 17 % et les 55 ans et plus : 5 %); des ménages avec enfants (27 % vs ceux sans enfants : 9 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (24 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 13 % et ceux avec un diplôme collégial : 8 %); les travailleurs (19 % vs ceux ayant d'autres occupations : 17 % et les retraités : 4 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (23 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 ans à 30 ans : 12 % et ceux depuis plus de 30 ans : 10 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, une plus large proportion de répondants (34 %) en sont **très satisfaits**. Les scores de satisfaction sont plus élevés pour les détenteurs d'un permis depuis plus de 30 ans (42 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 26 %).

# La satisfaction à l'égard du service téléphonique de Québec 511 Info Transports



QT5. Pour chacun des aspects suivants, veuillez indiquer si vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.



## Internet

### Satisfait

a) La rapidité d'accès aux informations



b) La facilité d'utilisation



c) La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières



d) La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)



e) Le temps requis pour parler à un préposé



## Téléphone

### Satisfait



Base : utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports.

■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait



*Une majorité d'utilisateurs du service téléphonique opte pour le service automatisé plutôt que pour les préposés*

- Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511 Info Transports, à peine 29 % des sondés par Internet et 22 % des sondés par téléphone font appel à un préposé pour obtenir les informations qu'ils cherchent.
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, les utilisateurs ayant déjà parlé à un préposé du service téléphonique sont plus nombreux chez les hommes (36 % vs les femmes : 21 %); les répondants dont la langue maternelle est autre que le français et l'anglais (56 % vs ceux dont la langue maternelle est l'anglais : 30 % et ceux dont la langue maternelle est le français : 26 %); les travailleurs (33 % vs ceux ayant d'autres occupations : 30 % et les retraités : 20 %).
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, les utilisateurs ayant déjà parlé à un préposé du service téléphonique sont davantage les répondants âgés de 35 à 54 ans (28 % vs ceux âgés de 55 ans et plus : 22 % et ceux âgés de 16 à 34 ans : 14 %).

# La satisfaction à l'égard du préposé du service téléphonique de Québec 511 Info Transports



QT4. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511 Info Transports, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous cherchiez?



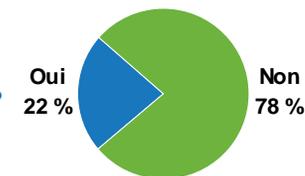
Internet

n = 428



Téléphone

n = 356



QT5. Pour chacun des aspects suivants, veuillez indiquer si vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.

f) La courtoisie des préposés



g) La clarté des informations fournies par les préposés



Base : utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports.

■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

Voici les sous-groupes chez qui la proportion des « très satisfaits » est **surreprésentée** par rapport à chacun des aspects :

### La courtoisie des préposés aux yeux des sondés par Internet :

- Québec RMR (68 % vs Montréal RMR : 52 % et ailleurs au Québec : 34 %);
- Les 16-34 ans et les 35-54 ans (57 % vs les 55 ans et plus : 26 %).

### La clarté des informations fournies par les préposés aux yeux des sondés par Internet :

- Québec RMR (67 % vs Montréal RMR : 47 % et ailleurs au Québec : 28 %);
- Les 16-34 ans et les 35-54 ans (53 % vs les 55 ans et plus : 25 %).

### La courtoisie des préposés aux yeux des sondés par téléphone :

- Les ménages sans enfants (82 % vs avec enfants : 53 %);
- Les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (83 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 62 %).

### La clarté des informations fournies par les préposés aux yeux des sondés par téléphone :

- Les diplômés universitaires (77 % vs primaire/secondaire et collégial : 55 %);
- Les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (76 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 52 %).





## S'informer de l'état des routes demeure la principale raison d'utiliser le site Internet également

### ■ À la suite du sondage par Internet :

- ▶ plus de **huit répondants sur dix** encore une fois (82 %) indiquent qu'ils consultent le site Internet de Québec 511 Info Transports pour **s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver**. Il s'agit particulièrement des répondants **de Québec RMR** (95 % vs les répondants d'ailleurs au Québec : 88 % et ceux de Montréal RMR : 74 %);
- ▶ un peu plus des trois quarts des répondants (77 %) utilisent le site Internet pour **s'informer des travaux routiers en cours**. Leur proportion est plus élevée chez les hommes (82 % vs les femmes : 73 %); les répondants de Montréal RMR (87 % vs Québec RMR : 73 % et ailleurs au Québec : 69 %); les conducteurs qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les routes du Québec (86 % vs ceux qui parcourent de 10 000 km à 25 000 km sur les routes par année : 76 % et ceux qui parcourent moins de 10 000 km par année : 71 %);
- ▶ consulter les caméras de circulation représente également une raison pour plus de la moitié des utilisateurs de Québec 511 Info Transports (54 %). Dans ce cas-ci encore, certain profils consultent ces caméras plus que d'autres : les hommes (58 % vs les femmes : 49 %); les répondants de Québec RMR et de Montréal RMR (66 % et 64 % respectivement vs les répondants d'ailleurs au Québec : 42 %);
- ▶ les deux autres raisons ne sont pas très fréquemment invoquées étant donné qu'elles ne concernent qu'une faible proportion de répondants : 15 % pour la consultation de la section Mobilité Montréal et 13 % pour s'informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières.



## *S'informer de l'état des routes demeure la principale raison d'utiliser le site Internet également (suite)*

### ■ À la suite du sondage par téléphone :

- ▶ 77 % des sondés disent vouloir **s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver** en consultant le site Internet de Québec 511 Info Transport. Leur proportion est plus élevée chez les répondants de Québec RMR (81 % vs ceux venant d'ailleurs au Québec : 85 % et Montréal RMR : 66 %); les répondants de 55 ans et plus (87 % vs les 35-54 ans : 78 % et les 16-34 ans : 68 %); les moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (86 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 77 % et ceux avec un diplôme collégial : 73 %); les retraités (90 % vs ceux ayant d'autres occupations : 76 % et les travailleurs : 75 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (85 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 : 73 % et ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans : 71 %); les conducteurs qui parcourent moins de 10 000 km annuellement sur les route du Québec (92 % vs ceux qui parcourent de 10 000 à 25 000 km : 74 % et ceux qui parcourent 25 000 km et plus : 72 %);
- ▶ **s'informer des travaux routiers en cours** est une raison d'utiliser le site Internet pour 65 % des sondés. Ce sont encore une fois les répondants de Montréal RMR qui cherchent le plus à obtenir cette information (75 % vs ailleurs au Québec : 56 % et Québec RMR : 55 %); les répondants avec un revenu familial de 100 k\$ et plus (75 % vs ceux ayant un revenu de moins de 100 k\$ : 60 %);
- ▶ **consulter les caméras de circulation** est aussi une raison pour laquelle le site Internet est utilisé, et ce, pour 47 % des sondés par téléphone. Certains profils consultent les caméras plus que d'autres, à savoir : les hommes (57 % vs les femmes : 36 %); les répondants de Montréal RMR (62 % vs ceux de Québec RMR : 51 % et ceux d'ailleurs au Québec : 31 %);
- ▶ comme pour le sondage par Internet, les deux autres raisons ne sont pas très fréquemment invoquées étant donné qu'elles ne concernent qu'une faible proportion de répondants : 16 % pour la consultation de la section Mobilité Montréal et 6 % pour s'informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières.

# L'utilisation du site Internet de Québec 511 Info Transports



Q11. Veuillez indiquer si vous avez utilisé le site Internet de Québec 511 Info Transports pour effectuer chacune des démarches suivantes...



Internet

% de « Oui »



Téléphone

% de « Oui »

Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver

n = 647 82 %

n = 560 77 %

Vous informer des travaux routiers en cours

n = 647 77 %

n = 560 65 %

Consulter les caméras de circulation

n = 648 54 %

n = 560 47 %

Vous informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières

n = 640 13 %

n = 558 6 %

Consulter la section Mobilité Montréal

n = 633 15 %

n = 547 16 %

Base : utilisateurs du site Internet de Québec 511 Info Transports.

## Des utilisateurs extrêmement satisfaits du site Internet de Québec 511 Info Transports

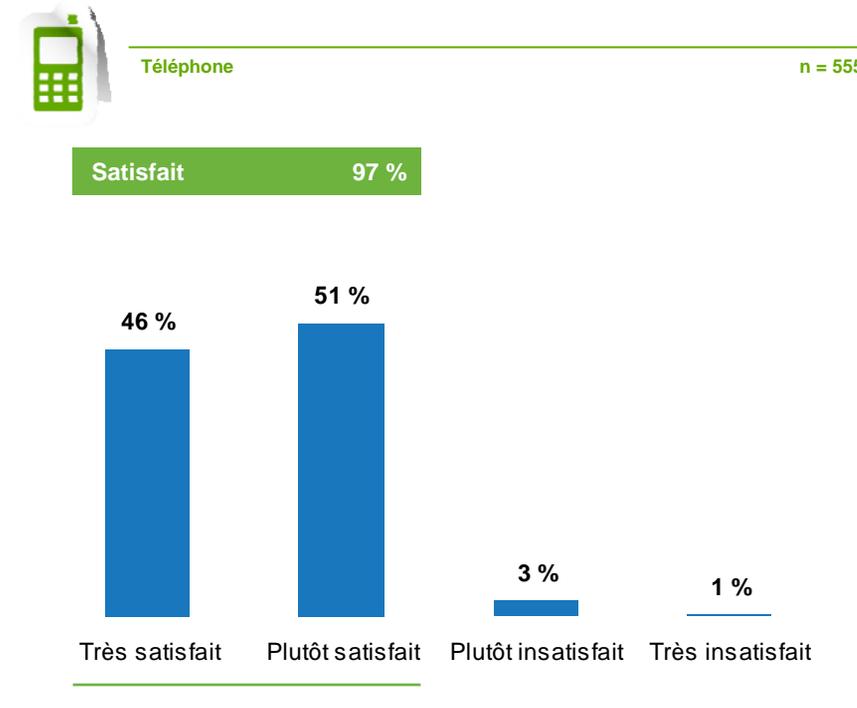
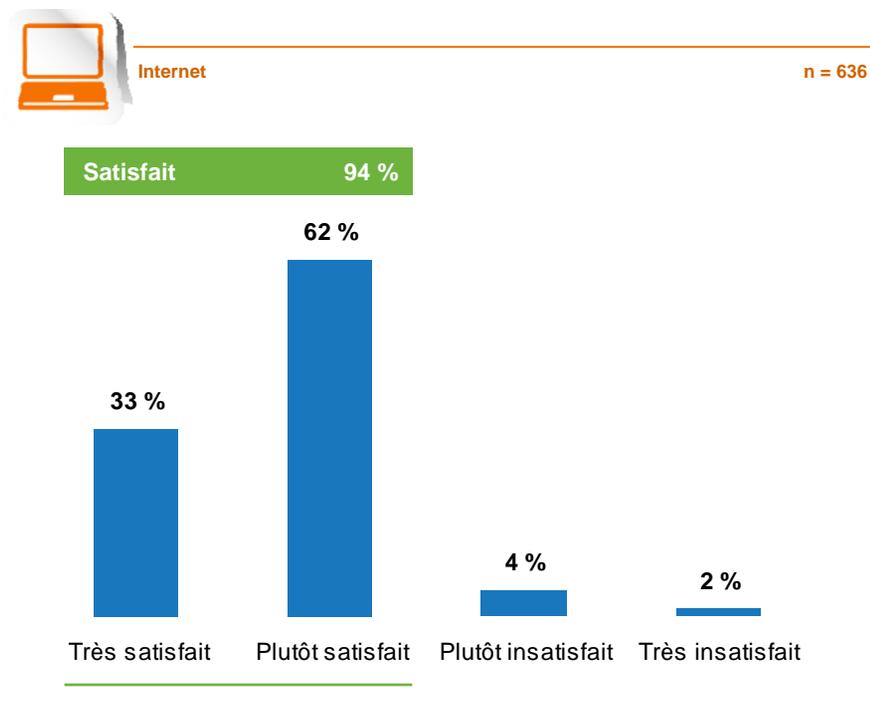


- Les utilisateurs sondés expriment **un niveau de satisfaction très élevé** à l'égard du site Internet étant donné que 94 % des répondants par Internet et 97 % des répondants par téléphone en sont « très ou assez satisfaits ».
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, près du tiers des répondants (32 %) se disent **très satisfaits** du site Internet de Québec 511 Info Transports. Certains sous-groupes le sont plus que d'autres, à savoir :
    - ▶ les utilisateurs âgés de 16 à 34 ans (41 % vs les 35 ans et plus : 30 %);
    - ▶ les moins scolarisés, avec un diplôme primaire ou secondaire (43 % vs ceux avec un diplôme collégial : 36 % et ceux avec un diplôme universitaire : 23 %);
    - ▶ les répondants avec un revenu familial de moins de 60 k\$ (37 % vs ceux ayant un revenu familial de 60 k\$ et plus : 29 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, presque la moitié des utilisateurs (46 %) indiquent être **très satisfaits** du site Internet de Québec 511 Info Transports. Leur proportion est surreprésentée pour les sous-groupes suivants :
    - ▶ les femmes (51 % vs les hommes : 41 %);
    - ▶ les répondants d'ailleurs au Québec (52 % vs ceux de Québec RMR : 54 % et ceux de Montréal : 39 %).
- La bonne nouvelle est que, parmi les personnes sondées, **très rares sont les utilisateurs qui sont insatisfaits** du site Internet : 6 % des sondés par Internet et 4 % des sondés par téléphone. Les principales raisons de l'insatisfaction sont les suivantes :
  - ▶ à la suite au sondage par Internet, le principal problème semble être lié à l'interface du site et cela aux yeux de 14 des 38 répondants insatisfaits : on lui reproche de ne pas être convivial et l'on juge que les caméras sont défectueuses ou difficiles à repérer sur le site;
  - ▶ à la suite du sondage par téléphone, c'est le contenu du site qui semble irriter près de la moitié des insatisfaits (10 sur 22) : l'information est considérée soit comme inexacte ou pas à jour ou, encore, elle ne correspond pas à ce que l'on cherche.

# La satisfaction à l'égard du site Internet de Québec 511 Info Transports



Q12. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait du site Internet de Québec 511 Info Transports?



Base : utilisateurs du site Internet de Québec 511 Info Transports.

# Les motifs d'insatisfaction à l'égard du site Internet de Québec 511 Info Transports



Q13. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait du site Internet de Québec 511 Info Transports?



Internet

n = 38

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>14</b>
Site non convivial / application / système	11
Caméra difficile à repérer	2
Caméras défectueuses	1
Information pas assez visuelle	1
Congestion pas assez visible	1
Photos floues	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu et à l'information</b>	<b>11</b>
L'information n'est pas en temps réel / pas à jour	6
Pas obtenu l'information cherchée	2
Information inexacte	2
Réponses difficiles à comprendre	1
Informations incomplètes	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>5</b>
Les caméras de circulation ne fonctionnent pas bien	2
Pas assez de caméras	2
La carte routière ne fonctionne pas bien	1
Ne sait pas/ne répond pas	13



Téléphone

n = 22\*

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu et à l'information</b>	<b>10</b>
L'information n'est pas en temps réel / pas à jour	4
Information inexacte	3
Pas obtenu l'information cherchée	2
Information incomplète sur les routes fermées / ponts	1
Site pas à jour	1
Ne donne pas de solutions de rechange en cas d'entrave à la circulation	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>9</b>
Le système est compliqué	6
Site non convivial / application / système	4
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>2</b>
La carte routière ne fonctionne pas bien	1
Pas assez de caméras	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant aux délais d'attente</b>	<b>1</b>
Lenteur du site pour accéder aux cartes interactives	1
Ne sait pas/ne répond pas	4

\* Le lecteur est invité à analyser ces résultats avec prudence en raison de la petite taille de l'échantillon.

Note : par souci de concision, les mentions inférieures à 2 % ne sont pas présentées dans ces tableaux.

Base : utilisateurs du site Internet de Québec 511 Info Transports, peu ou pas du tout satisfaits.



## Les dimensions du site Internet de Québec 511 Info Transports sont presque infaillibles

■ Les utilisateurs du site Internet de Québec 511 Info Transports ont été invités à exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de six aspects différents. Toutes les dimensions sont impeccables à leurs yeux :

- ▶ **La clarté des informations** satisfait neuf répondants par Internet sur dix (90 %) et 95 % des répondants par téléphone. Voici les différences entre les deux volets de sondage :
  - ▶ **à la suite du sondage par Internet**, 27 % des répondants se disent **très satisfaits** de la clarté des informations. Il s'agit particulièrement des répondants de Québec RMR (35 % vs ailleurs au Québec : 28 % et Montréal RMR : 24 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (35 % vs ceux avec un diplôme collégial : 26 % et ceux avec un diplôme universitaire : 23 %); des répondants avec un revenu familial de moins de 60 k\$ (32 % vs ceux avec un revenu de 60 k\$ et plus : 24 %);
  - ▶ **à la suite du sondage par téléphone**, près de la moitié des répondants (46 %) indiquent être **très satisfaits** de cette dimension. Leur proportion est légèrement plus élevée chez les répondants d'ailleurs au Québec (54 % vs ceux de Québec RMR : 50 % et ceux de Montréal RMR : 38 %).
- ▶ **Les éléments visuels et l'esthétisme** ont obtenu également un bon score de satisfaction, à savoir : 88 % des répondants par Internet et 96 % des répondants par téléphone.
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 24 % des utilisateurs se disent **très satisfaits des éléments visuels et de l'esthétisme**. Une légère avance est notée pour les moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire ou collégial (27 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 18 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, 37 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension. Leur proportion est plus élevée chez les répondants d'ailleurs au Québec (46 % vs ceux de Québec RMR : 43 % et ceux de Montréal RMR : 27 %); les répondants avec un diplôme collégial (51 % vs ceux avec un diplôme primaire/secondaire : 44 % et ceux avec un diplôme universitaire : 26 %).
- ▶ Les utilisateurs du site Internet accordent également des scores de satisfaction élevés pour **la facilité de navigation (la convivialité et l'ergonomie)**, puisque 89 % des sondés par Internet et 94 % des sondés par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 24 % des répondants encore une fois sont **très satisfaits** à l'égard de cette dimension. Cette proportion est légèrement plus élevée chez les travailleurs (27 % vs ceux ayant d'autres occupations : 21 % et les retraités : 18 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, une plus large proportion de répondants (45 %) en sont **très satisfaits**. Ce sont davantage les répondants d'ailleurs au Québec (53 % vs ceux de Québec RMR : 45 % et ceux de Montréal RMR : 37 %); les répondants avec un diplôme collégial (55 % vs ceux avec un diplôme primaire/secondaire : 50 % et ceux avec un diplôme universitaire : 37 %).



## *Les dimensions du site Internet de Québec 511 Info Transports sont presque infaillibles (suite)*

- ▶ **La rapidité d'accès aux informations recherchées convient totalement** à 87 % des répondants par Internet et à 91 % des répondants par téléphone. Voici les différences entre les deux volets de sondage :
  - ▶ **à la suite du sondage par Internet**, 26 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de la rapidité avec laquelle ils réussissent à trouver leurs informations. Il s'agit particulièrement des répondants les moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (36 % vs ceux avec un diplôme collégial : 26 % et ceux avec un diplôme universitaire : 20 %); les répondants avec un revenu familial de moins de 60 k\$ (33 % vs ceux avec un revenu de 60 k\$ et plus : 22 %);
  - ▶ **à la suite au sondage par téléphone**, 42 % des répondants se disent **très satisfaits** de cette dimension. Il s'agit davantage encore une fois des répondants les moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (55 % vs ceux avec un diplôme collégial : 49 % et ceux avec un diplôme universitaire : 33 %).
- ▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières** sont des éléments qui ont obtenu un excellent score de satisfaction, et ce, à la suite des deux volets de sondage : 92 % des répondants par Internet et 95 % des répondants par téléphone.
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 27 % des utilisateurs se disent **très satisfaits** de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives aux conditions routières. Une légère avance est notée pour les plus jeunes (16-34 ans) (35 % vs les 35 ans et plus : 24 %) ainsi que pour les moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (36 % vs ceux avec un diplôme collégial ou universitaire: 24 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, 44 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension. Cette proportion est légèrement plus élevée chez ceux ayant un diplôme collégial (50 % vs ceux avec un diplôme primaire/secondaire : 46 % et ceux ayant un diplôme universitaire : 38 %).
- ▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)** sont également parmi les aspects les plus satisfaisants aux yeux des utilisateurs du site Internet, puisque 92 % des sondés par Internet et 95 % des sondés par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 27 % des répondants sont **très satisfaits** à l'égard de cette dimension. Il s'agit davantage des plus jeunes (16-34 ans) (37 % vs les 35 ans et plus : 24 %); des moins scolarisés ayant un diplôme primaire/secondaire (35 % vs ceux avec un diplôme collégial : 28 % et ceux avec un diplôme universitaire : 21 %); des détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (33 % vs ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 26 % et ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 20 %); les répondants qui parcourent plus de 10 000 km et plus annuellement sur les route du Québec (29 % vs ceux qui parcourent moins de 10 000 km : 19 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, 42 % des sondés en sont **très satisfaits**. Ce sont davantage les répondants d'ailleurs au Québec (50 % vs ceux de Québec RMR : 48 % et ceux de Montréal RMR : 35 %); les répondants avec un diplôme collégial (50 % vs ceux avec un diplôme primaire/secondaire : 46 % et ceux avec un diplôme universitaire : 38 %).

# La satisfaction à l'égard du site Internet de Québec 511 Info Transports

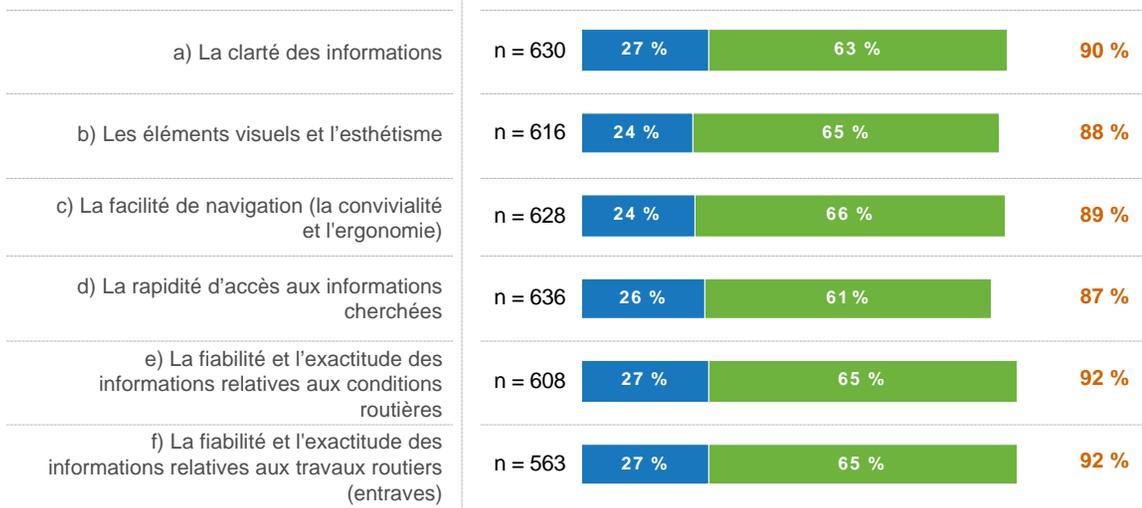


Q14. Pour chacun des aspects suivants, veuillez indiquer si vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.



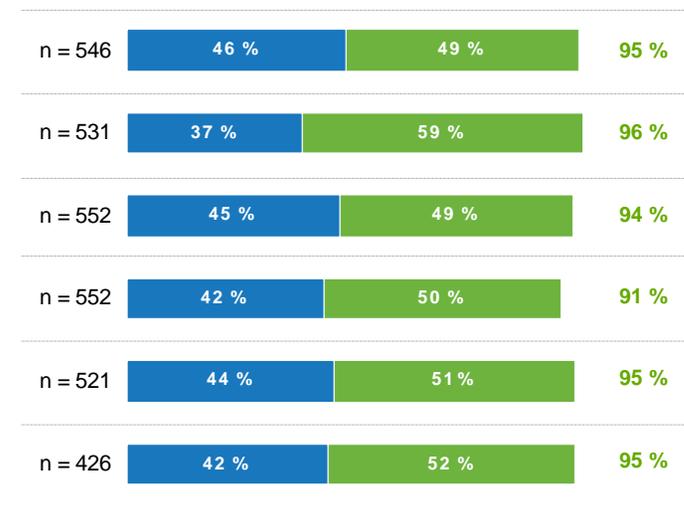
## Internet

Satisfait



## Téléphone

Satisfait



Base : utilisateurs du site Internet de Québec 511 Info Transports.

■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

## L'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports



Ceux qui ont répondu à cette section sont tous des utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports.



*L'application pour iPhone est utilisée davantage pour s'informer des travaux routiers en cours*

## ■ À la suite du sondage par Internet :

- ▶ les deux tiers des répondants (67 %) disent utiliser l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports dans le but de **s'informer des travaux routiers en cours**. Il s'agit particulièrement des 16-54 ans (74 % vs les 55 ans et plus : 43 %); des ménages avec enfants : 78 % vs ceux sans enfants : 59 %); des diplômés universitaires (82 % vs les collégiaux : 69 % et les moins scolarisés avec un diplôme primaire/secondaire : 43 %);
- ▶ **s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver** représente également une raison d'utiliser l'application pour iPhone aux yeux de 64 % des répondants. La proportion est légèrement plus élevée pour ceux qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les routes du Québec (86 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 54 %);
- ▶ près de la moitié des utilisateurs de Québec 511 Info Transports (46 %) se servent de l'application pour iPhone pour **consulter les caméras de circulation** également. Les répondants qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les routes du Québec les consultent davantage (64 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 40 %);
- ▶ **s'informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières** semble être également une bonne raison d'utiliser l'application pour iPhone, et ce, aux yeux de trois répondants sur dix (30 %). La proportion est légèrement plus élevée pour ceux âgés de 35 à 54 ans (44 % vs les 16-34 ans : 21 % et les 55 ans et plus : 12 %);
- ▶ quelques-uns des répondants (17 %) utilisent l'application pour iPhone pour **consulter l'état du service des traversées maritimes** également. Cette information intéresse certain profils plus que d'autres : les ménages avec enfants (32 % vs ceux sans enfants : 6 %); les répondants avec un diplôme collégial (25 % vs ceux avec un diplôme universitaire : 15 % et ceux avec un diplôme primaire/secondaire : 6 %); les répondants qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les routes du Québec les consultent davantage (28 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 12 %).



*L'application pour iPhone est utilisée davantage pour s'informer des travaux routiers en cours (suite)*

### ■ À la suite du sondage par téléphone :

- ▶ 76 % des sondés disent vouloir **s'informer des travaux routiers en cours** en utilisant l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transport. Leur proportion est plus élevée chez les répondants de Montréal RMR (84 % vs Québec RMR : 71 % et ceux venant d'ailleurs au Québec : 68 %);
- ▶ comme pour le sondage par Internet, **s'informer de l'état de la chaussée et la visibilité des routes en hiver** est la deuxième raison pour laquelle on utilise l'application pour iPhone, et ce, pour 65 % des sondés. Cette fois-ci, ce sont les répondants hors Montréal RMR qui cherchent le plus à obtenir cette information (87 % vs Montréal RMR : 47 %);
- ▶ **consulter les caméras de circulation** est un motif pour le tiers (32 %) des répondants. Ceux qui les consultent davantage sont les répondants de Québec RMR (58 % vs Montréal RMR et ailleurs au Québec : 31 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis 20 à 30 ans (52 % vs ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans : 31 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 20 %);
- ▶ contrairement au sondage par Internet, le sondage par téléphone indique que les deux autres raisons ne sont pas très fréquemment invoquées étant donné qu'elles concernent qu'une faible proportion de répondants : 9 % pour **l'emplacement ou les services offerts dans les haltes routières** et 6 % pour la **consultation de l'état du service des traversées maritimes**.

# L'utilisation de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports



QP1. Veuillez indiquer si vous avez utilisé l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports pour effectuer chacune des démarches suivantes...



Internet

% de « Oui »



Téléphone

% de « Oui »



Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver

n = 123 64 %

n = 111 65 %

Vous informer des travaux routiers en cours

n = 125 67 %

n = 111 76 %

Consulter les caméras de circulation

n = 124 46 %

n = 111 32 %

Vous informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières

n = 123 30 %

n = 111 9 %

Consulter l'état du service des traversées maritimes

n = 122 17 %

n = 111 6 %

Base : utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports.



## Des utilisateurs très satisfaits de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports

- Les utilisateurs sondés montrent **un très haut niveau de satisfaction** à l'égard de l'application pour iPhone. En effet, 91 % des répondants par Internet et 94 % des répondants par téléphone en sont « très ou assez satisfaits ».
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, 37 % des répondants en sont **très satisfaits**. Les répondants qui parcourent annuellement 25 000 km et plus sur les routes du Québec le sont davantage (55 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 30 %).
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, un peu plus de quatre répondants sur dix (41 %) indiquent être **très satisfaits** de l'application pour iPhone. Leur proportion est surreprésentée chez les répondants âgés de 35 ans et plus (59 % vs les 16-34 ans : 18 %) ainsi que chez les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (69 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 39 % et ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans : 25 %).
- Les insatisfaits sont encore une fois très peu nombreux : 9 % des sondés par Internet et 6 % des sondés par téléphone. Cette fois-ci, les raisons d'insatisfaction diffèrent d'un sondage à l'autre.
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, c'est le contenu de l'application qui agace le plus (trois répondants insatisfaits sur neuf). À leurs yeux, il existe un manque quant aux informations sur les régions, de même que les informations que leur fournit le iPhone ne sont pas à jour. D'autres évoquent des problèmes liés à la fonctionnalité de l'application : selon eux, c'est une application qui bloque et qui n'est pas assez interactive.
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, quatre insatisfaits sur six déplorent la complexité de l'application. De surcroît, le contenu fourni représente également un problème, et ce, aux yeux de quatre insatisfaits sur six.

# La satisfaction à l'égard de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports

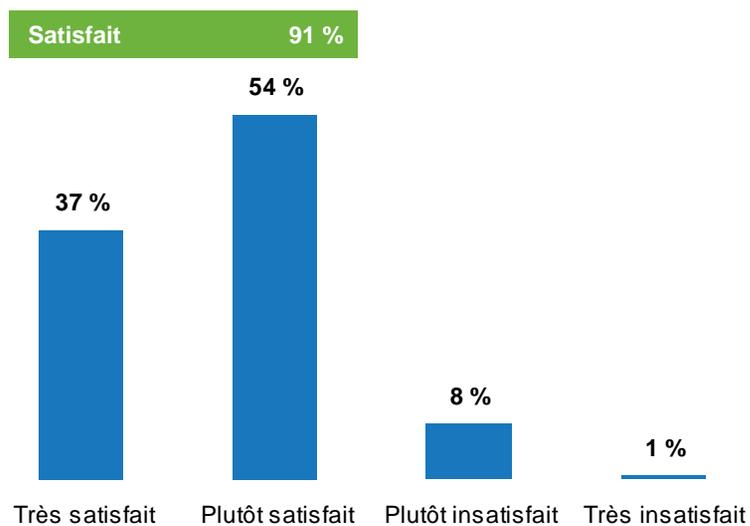


QP2. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports?



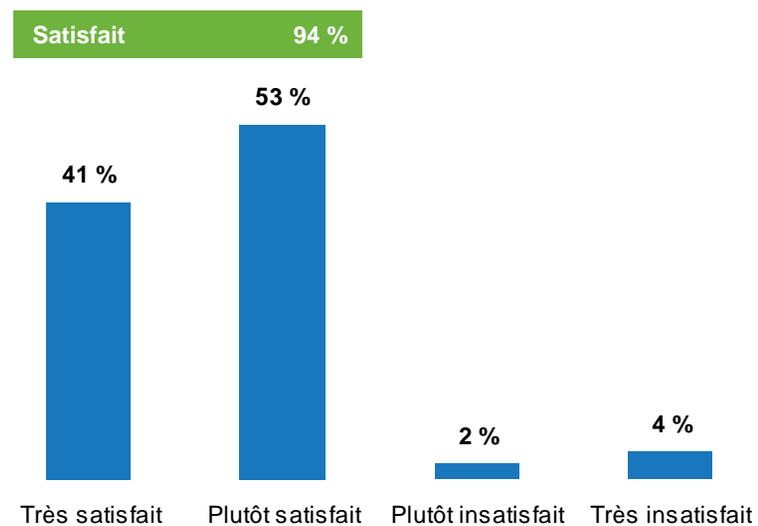
Internet

n = 110



Téléphone

n = 106



Base : utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports.

# Les motifs d'insatisfaction à l'égard de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports



QP3. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports?



Internet

n = 9\*

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu et à l'information</b>	<b>3</b>
Manque d'informations sur les régions	1
L'information n'est pas en temps réel / pas à jour	1
Pas obtenu l'information cherchée	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>2</b>
L'application bloque	1
Pas assez interactif	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>1</b>
Le système est compliqué	1
Site non convivial / application / système	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant aux délais d'attente</b>	<b>1</b>
Application trop lente	1
Ne sait pas/e répond pas	4



Téléphone

n = 6\*

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>4</b>
Site non convivial / application / système	3
Le système est compliqué	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu et à l'information</b>	<b>4</b>
Information inexacte	3
Pas obtenu l'information cherchée	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>1</b>
Les caméras de circulation ne fonctionnent pas bien	1

\* Le lecteur est invité à analyser ces résultats avec prudence en raison de la petite taille de l'échantillon.

Base : utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports, peu ou pas du tout satisfaits.



## Les dimensions de l'application pour iPhone satisfaisant grandement les utilisateurs

- Les utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports ont été invités à exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de sept aspects. Toutes les dimensions sont impeccables à leurs yeux :
  - ▶ **La clarté des informations** satisfait 95 % des répondants par Internet et 93 % des répondants par téléphone.
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 30 % des répondants en sont même **très satisfaits**. Ils sont plus nombreux chez les utilisateurs qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les routes du Québec (54 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 22 %).
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, près de quatre répondants sur dix (39 %) indiquent être **très satisfaits** de cette dimension.
  - ▶ **Les éléments visuels et l'esthétisme** ont obtenu également un bon score de satisfaction, à savoir : 86 % des répondants par Internet et 95 % des répondants par téléphone.
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 27 % des utilisateurs se disent **très satisfaits** des éléments visuels et de l'esthétisme.
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 38 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension.
  - ▶ Les utilisateurs de l'application pour iPhone octroient également des scores de satisfaction très élevés pour **la facilité de navigation (la convivialité et l'ergonomie)**, puisque 91 % des sondés par Internet et 93 % des sondés par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 28 % des répondants encore une fois sont **très satisfaits** à l'égard de cette dimension. Cette proportion est beaucoup plus élevée chez les ménages avec enfants (41 % vs ceux sans enfants : 18 %).
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, une plus large proportion de répondants (45 %) en sont **très satisfaits**. Ce sont encore une fois davantage les ménages avec enfants qui sont les plus nombreux à l'être (56 % vs ceux sans enfants : 36 %).
  - ▶ **La rapidité d'accès aux informations recherchées** convient très bien à 95 % des répondants par Internet et à 88 % des répondants par téléphone.
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, le quart des répondants (25 %) indiquent être **très satisfaits** de la rapidité avec laquelle ils réussissent à trouver leurs informations grâce à l'application pour iPhone. Il s'agit particulièrement des répondants de Montréal RMR (35 % vs Hors Montréal RMR : 21 %).
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 35 % des répondants se disent **très satisfaits** de cette dimension.



## Les dimensions de l'application pour iPhone satisfaisant grandement les utilisateurs (suite)

- ▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières** sont des éléments qui ont obtenu un très bon score de satisfaction aussi : 93 % des répondants par Internet et 89 % des répondants par téléphone.
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, 37 % des utilisateurs en sont **très satisfaits**.
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 33 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension. Cette proportion est légèrement plus élevée chez les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (49 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 27 %).
- ▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)** sont également parmi les aspects les plus satisfaisants aux yeux des utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports, puisque, pour les deux volets de sondage, 94 % utilisateurs en sont « très ou plutôt satisfaits ».
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, 36 % des répondants se disent **très satisfaits** de cet aspect.
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 31 % des sondés en sont **très satisfaits**. Une légère avance est notée chez les femmes (45% vs les hommes : 24 %).
- ▶ Enfin, les informations disponibles sur l'application pour iPhone conviennent tout à fait à une grande majorité d'utilisateurs : 91 % des sondés par Internet et 94 % des sondés par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, 26 % des répondants se disent **très satisfaits** de cet aspect. Leur proportion est plus élevée chez les répondants de Montréal RMR (35% vs ceux hors Montréal RMR : 20 %).
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 31 % des sondés en sont **très satisfaits**.

# La satisfaction à l'égard de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports

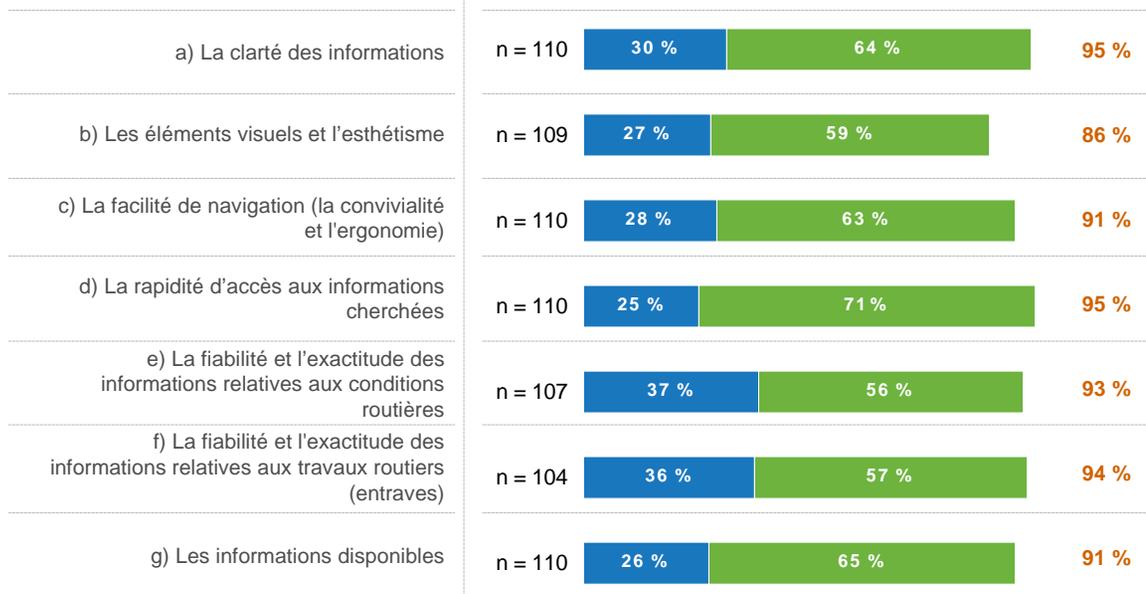


QP4. Pour chacun des aspects suivants, veuillez indiquer si vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.



Internet

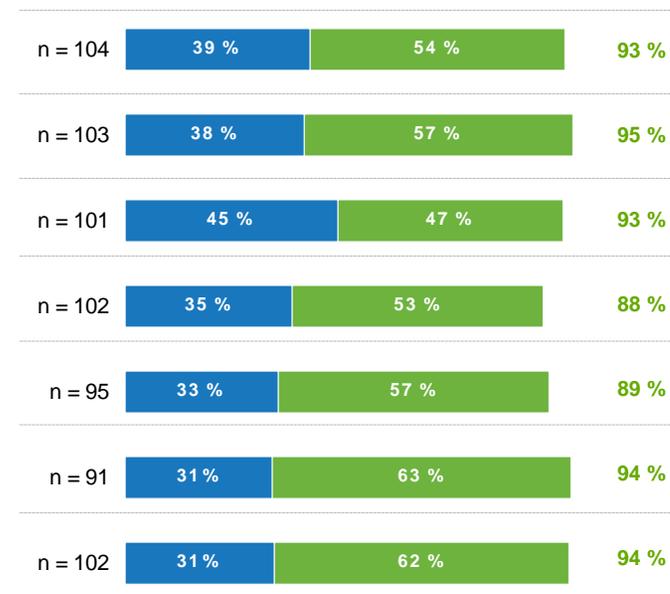
Satisfait



Téléphone



Satisfait



Base : utilisateurs de l'application pour iPhone de Québec 511 Info Transports.

■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

## L'application pour système Android de Québec 511 Info Transports



Ceux qui ont répondu à cette section sont tous des utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports.



*L'application pour système Android : utilisée pour les mêmes raisons que les autres services*

## ■ À la suite du sondage par Internet :

- ▶ près de sept répondants sur dix (69 %) indiquent qu'ils utilisent l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports dans le but de **s'informer des travaux routiers en cours**. Il s'agit davantage des ménages avec enfants (80 % vs sans enfants : 57 %) et des diplômés universitaires (83 % vs ceux ayant un diplôme primaire/secondaire ou collégial : 65 %);
- ▶ **s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver** représente également une raison d'utiliser l'application pour système Android aux yeux de 68 % des répondants. Leur proportion est légèrement plus élevée chez les diplômés universitaires encore une fois (83 % vs ceux ayant un diplôme primaire/secondaire ou collégial : 60 %);
- ▶ près de quatre sondés sur dix (38 %) se servent de l'application pour système Android afin de **consulter les caméras de circulation**. Leur proportion est encore une fois plus élevée chez les diplômés universitaires (54 % vs ceux ayant un diplôme primaire/secondaire : 40 % et ceux avec un diplôme collégial : 26 %);
- ▶ **Consulter l'état du service des traversées maritimes** représente un motif d'utilisation de l'application pour système Android pour 27 % des répondants. Notons que, quant à cette raison, il n'y a pas vraiment de différences significatives entre les sous-groupes;
- ▶ **s'informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières** semble être également une bonne raison d'utiliser l'application pour système Android, et ce, aux yeux de 26 % des répondants. Leur proportion est légèrement plus élevée pour les ménages avec enfants (39 % vs sans enfants : 14 %).



*L'application pour système Android : utilisée pour les mêmes raisons que les autres services (suite)*

## ■ À la suite du sondage par téléphone :

- ▶ les trois quarts des utilisateurs de l'application pour système Android (75 %) disent le faire dans le but de **s'informer de l'état de la chaussée et la visibilité des routes en hiver**;
- ▶ la deuxième raison pour laquelle on utilise l'application pour système Android est de **s'informer des travaux routiers en cours**, puisque c'est le cas de 65 % de ses utilisateur;
- ▶ **consulter les caméras de circulation** est une raison pour 22 % des répondants;
- ▶ les deux dernières raisons pour utiliser l'application pour système Android concernent une faible proportion de répondants : 16 % s'informent de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières et 11 % consultent l'état du service des traversées maritimes;
- ▶ Notons qu'à la suite de ce volet téléphonique, il n'existe par vraiment de différences significatives entre les sous-groupes.

# L'utilisation de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports



QD1. Veuillez indiquer si vous avez utilisé l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports pour effectuer chacune des démarches suivantes...



Internet

% de « Oui »



Téléphone

% de « Oui »



Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver

n = 95 68 %

n = 72 75 %

Vous informer des travaux routiers en cours

n = 95 69 %

n = 72 62 %

Consulter les caméras de circulation

n = 94 38 %

n = 71 22 %

Vous informer de l'emplacement ou des services offerts dans les haltes routières

n = 94 26 %

n = 72 16 %

Consulter l'état du service des traversées maritimes

n = 94 27 %

n = 72 11 %

Base : utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports.

## L'application pour système Android : une application qui réjouit ses utilisateurs!



- Les utilisateurs sondés expriment un niveau de satisfaction très élevé à l'égard de l'application pour système Android. Celle-ci comble 95 % des utilisateurs sondés par Internet et 97 % des utilisateurs sondés par téléphone : ils en sont « très ou assez satisfaits ».
  - ▶ À la suite du sondage par Internet, trois répondants sur dix (30 %) en sont **très satisfaits**. Leur proportion est surreprésentée chez les ménages sans enfants (42 % vs ceux avec enfants : 18 %); les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (45 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 20 %).
  - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 46 % des utilisateurs sondés indiquent être **très satisfaits** de l'application pour système Android. Notons qu'il n'existe pas de différences significatives entre les sous-groupes quant à la satisfaction globale.
- Une très faible proportion d'utilisateurs sondés se montrent insatisfaits à l'égard de cette application : 5 % des sondés par Internet et 3 % des sondés par téléphone. Leur principale raison d'insatisfaction est liée à un problème d'interface jugée compliquée ou encore non conviviale.

# La satisfaction à l'égard de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports

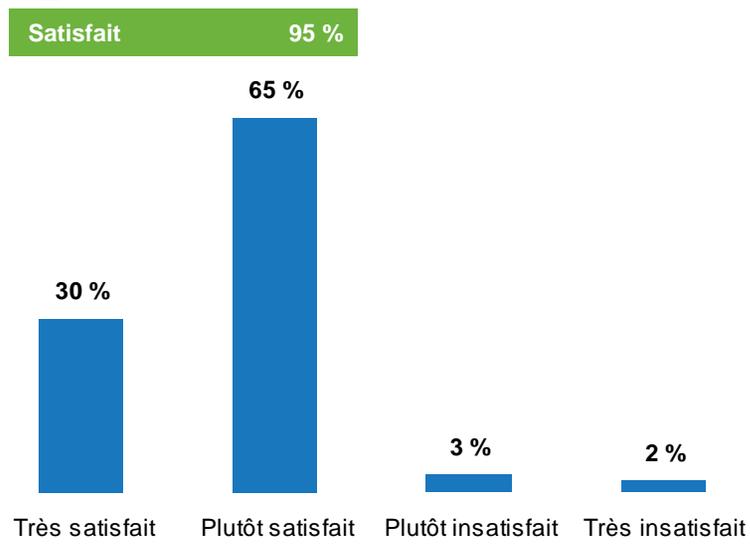


QD2. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports?



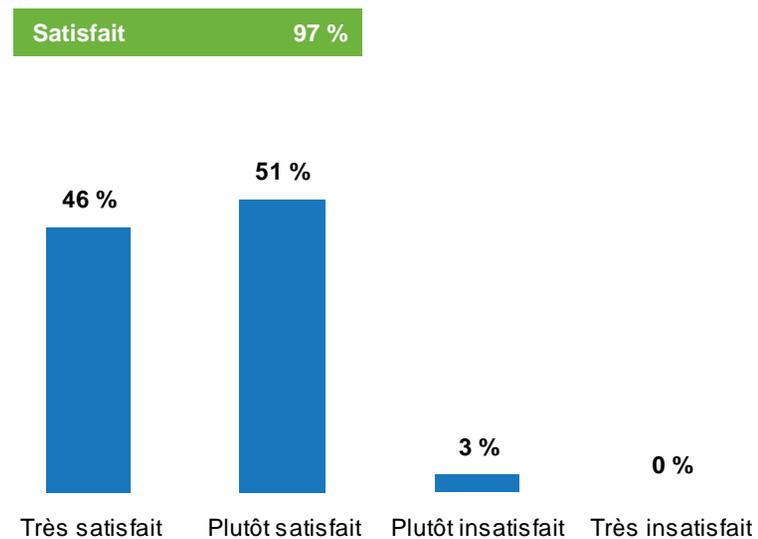
Internet

n = 87



Téléphone

n = 70



Base : utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports.

# Les motifs d'insatisfaction à l'égard de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports



QD3. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports?



Internet

n = 5\*

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>3</b>
Le système est compliqué	2
Site non convivial / application / système	1
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à la fonctionnalité</b>	<b>2</b>
L'application bloque	2
<b>TOTAL PARTIEL Problème quant au contenu et à l'information</b>	<b>1</b>
L'information n'est pas en temps réel / pas à jour	1
Ne sait pas/ne répond pas	1



Téléphone

n = 2\*

<b>TOTAL PARTIEL Problème quant à l'interface</b>	<b>2</b>
Le système est compliqué	1
Site non convivial / application / système	1

\* Le lecteur est invité à analyser ces résultats avec prudence en raison de la petite taille de l'échantillon.

Base : utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports, peu ou pas du tout satisfaits.



## Les dimensions de l'application pour système Android conviennent à ses utilisateurs

- Les utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports ont été invités à exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de sept aspects différents. Il s'avère que les dimensions sont largement satisfaisantes :
  - ▶ **La clarté des informations** satisfait 90 % des répondants par Internet et 94 % des répondants par téléphone.
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 28 % des répondants en sont même **très satisfaits**. Ils sont plus nombreux chez les ménages sans enfants (42 % vs avec enfants : 13 %).
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, plus que la moitié des utilisateurs (52 %) indiquent être **très satisfaits** de cette dimension.
  - ▶ **Les éléments visuels et l'esthétisme** ont obtenu également un bon score de satisfaction, à savoir : 88 % des répondants par Internet et 95 % des répondants par téléphone.
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 22 % des utilisateurs se disent **très satisfaits** des éléments visuels et de l'esthétisme. Cette proportion est surreprésentée chez les répondants de Québec RMR (38 % vs ceux hors Québec RMR : 18 %).
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 43 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension.
  - ▶ Les utilisateurs de l'application pour système Android attribuent également des scores de satisfaction élevés pour **la facilité de navigation (la convivialité et l'ergonomie)**, puisque 87 % des sondés par Internet et 94 % des sondés par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 22 % des répondants encore une fois sont **très satisfaits** à l'égard de cette dimension.
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, la moitié des utilisateurs (51 %) en sont **très satisfaits**.
  - ▶ **L'accès rapide aux informations recherchées** convient davantage aux utilisateurs sondés par téléphone (94 % de satisfaits) qu'aux utilisateurs sondés par Internet (76 % de satisfaits).
    - ▶ À la suite du sondage par Internet, 24 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de la rapidité avec laquelle ils accèdent aux informations par l'application pour système Android.
    - ▶ À la suite du sondage par téléphone, 42 % des répondants se disent **très satisfaits** de cette dimension.



## Les dimensions de l'application pour système Android satisfaisant grandement les utilisateurs (suite)

- ▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières** sont des éléments qui ont obtenu de très bons scores de satisfaction : 93 % des répondants par Internet et 96 % des répondants par téléphone.
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 25 % des utilisateurs en sont **très satisfaits**. Notons que leur proportion est plus élevée chez les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (36 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 17 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, 47 % des répondants indiquent être **très satisfaits** de cette dimension.
- ▶ **La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)** sont également parmi les aspects les plus satisfaisants aux yeux des utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports, puisque 95 % des répondants par Internet et 92 % des répondants par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ».
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, près de trois répondants sur dix (29 %) se disent **très satisfaits** de cet aspect. Leur proportion est plus élevée chez les ménages sans enfants (41 % vs ceux avec enfants : 17 %) ainsi que chez les détenteurs d'un permis de conduire depuis plus de 30 ans (44 % vs ceux qui le détiennent depuis 30 ans et moins : 25 %).
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, quatre répondants sur dix (40 %) en sont **très satisfaits**.
- ▶ Enfin, les informations disponibles conviennent également à une large proportion d'utilisateurs de l'application pour système Android : 89 % des répondants par Internet et 96 % des répondants par téléphone en sont « très ou plutôt satisfaits ». Notons qu'il n'existe pas de différences significatives entre les sous-groupes par rapport à cet aspect.
  - ▶ **À la suite du sondage par Internet**, 28 % des répondants se disent **très satisfaits** de cet aspect.
  - ▶ **À la suite du sondage par téléphone**, la moitié des répondants (50 %) en sont **très satisfaits**.

# La satisfaction à l'égard de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports

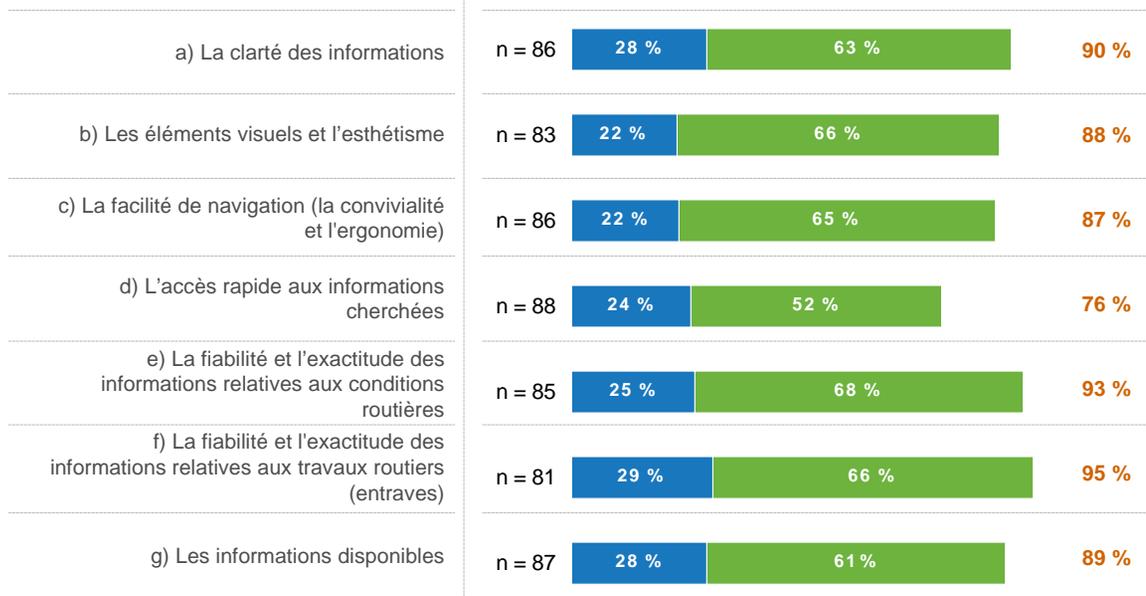


QD4. Pour chacun des aspects suivants, veuillez indiquer si vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.



Internet

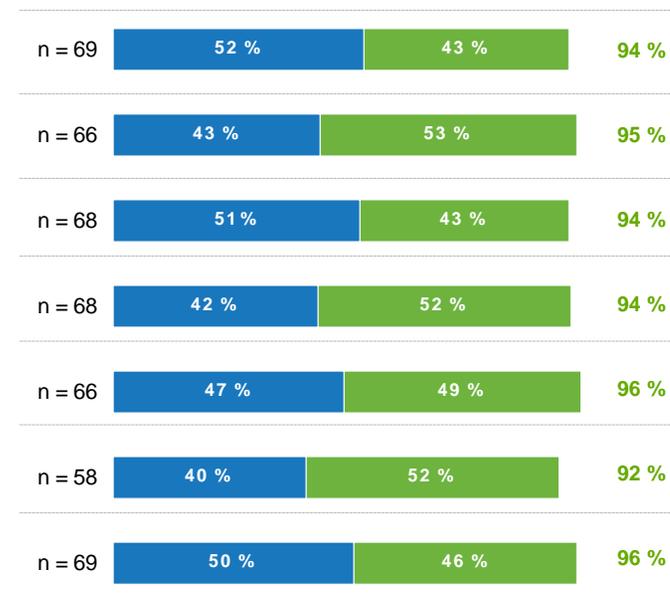
Satisfait



Téléphone



Satisfait



Base : utilisateurs de l'application pour système Android de Québec 511 Info Transports.

■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait



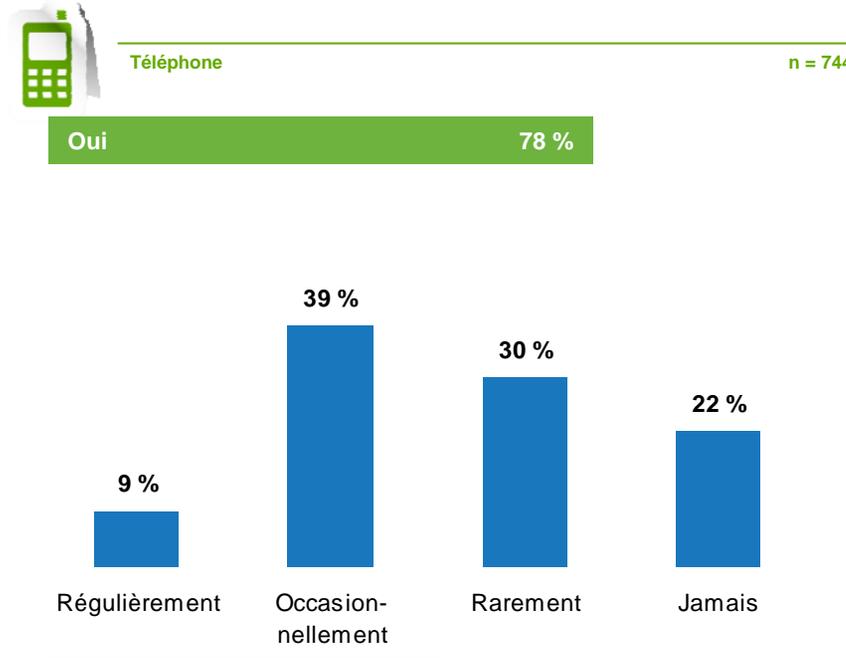
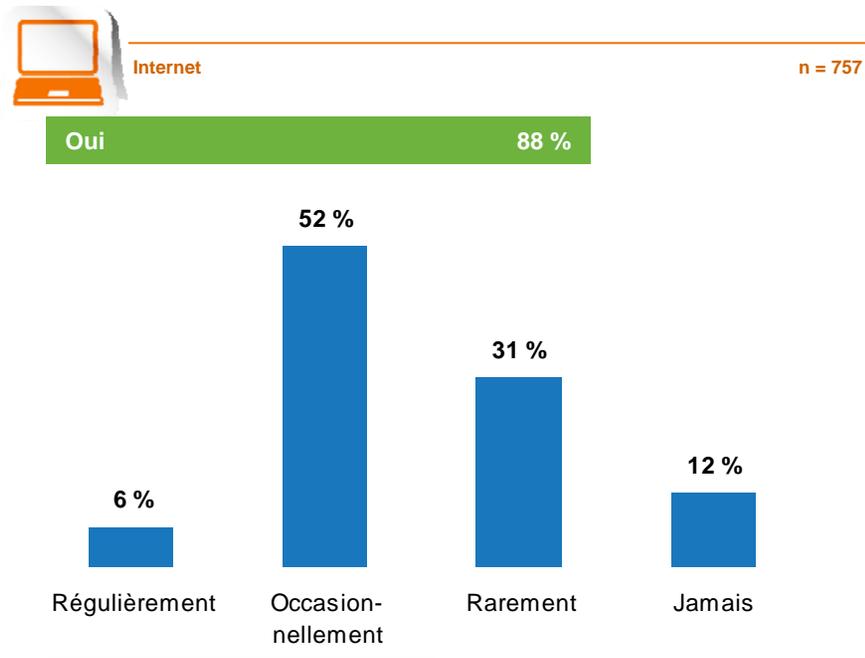
## L'utilité perçue et la portée du service Québec 511 Info Transports

# La portée du service Québec 511 Info Transports



## Une majorité d'utilisateurs de Québec 511 Info Transports modifient leur itinéraire ou leurs heures de déplacement après l'avoir consulté

QU1. Vous arrive-t-il de modifier votre itinéraire ou vos heures de déplacement après avoir consulté Québec 511 Info Transports?



Base : l'ensemble des répondants

### **Voici les sous-groupes chez qui la proportion des utilisateurs, qui modifient leur itinéraire ou leurs heures de déplacement après avoir consulté Québec 511 Info Transports, est surreprésentée :**

- Les hommes (92 % vs les femmes 84 %);
- Ceux dont la langue maternelle n'est ni le français, ni l'anglais (84 % vs ceux dont la langue maternelle est l'anglais : 70 % et ceux dont la langue maternelle est le français : 87 %);
- Ceux qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les routes du Québec (93 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 87 %).

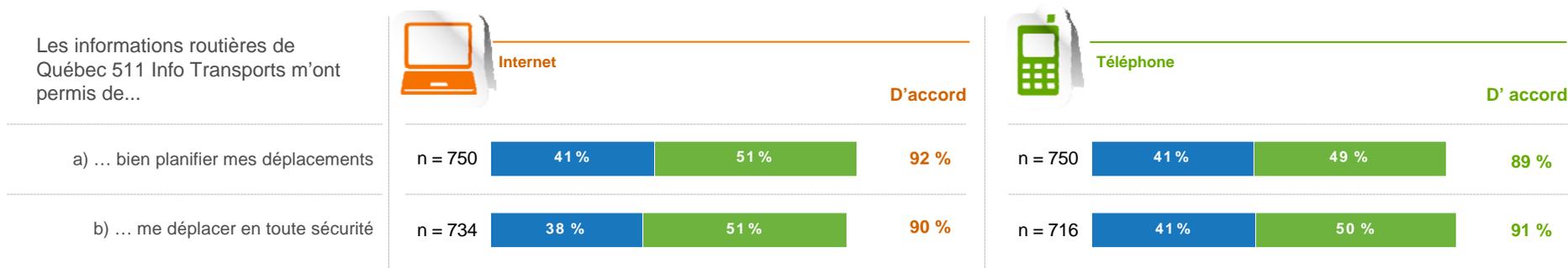
- Ceux dont la langue maternelle n'est ni le français, ni l'anglais (94 % vs ceux dont la langue maternelle est le français ou l'anglais : 77 %);
- Les répondants ayant d'autres occupations (93 % vs les travailleurs ou les retraités : 77 %);
- Les détenteurs d'un permis de conduire depuis 20 à 30 ans (84 % vs ceux qui le détiennent depuis moins de 20 ans 81 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 73 %).

# L'utilité perçue du service Québec 511 Info Transports



La grande majorité des utilisateurs sondés s'accordent à dire que les informations fournies par Québec 511 Info Transports permettent des déplacements mieux planifiés et plus sécuritaires

QU2. Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.



Base : utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports.

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord

## Voici les sous-groupes chez qui la proportion des utilisateurs, percevant le plus d'utilité au service Québec 511 Info Transports, est surreprésentée :

Les sous-groupes, sondés par Internet, qui sont « tout à fait » d'accord avec le fait que Québec 511 Info Transports permet de bien planifier les déplacements

- Les 16-34 ans (49 % vs les 55 ans et plus : 43 % et les 35-54 ans : 37 %);
- Ceux dont la langue maternelle n'est ni le français, ni l'anglais (56 % vs ceux dont la langue maternelle est l'anglais : 46 % et ceux dont la langue maternelle est le français : 39 %);
- Les moins scolarisés avec un diplôme primaire/secondaire (51 % vs ceux ayant un diplôme collégial ou universitaire : 38 %).

Les sous-groupes, sondés par Internet, qui sont « tout à fait » d'accord avec le fait que Québec 511 Info Transports permet des déplacements plus sécuritaires

- Les 16-34 ans (45 % vs les 55 ans et plus : 38 % et les 35-54 ans : 35 %);
- Ceux dont la langue maternelle n'est ni le français, ni l'anglais (54 % vs ceux dont la langue maternelle est l'anglais : 46 % et ceux dont la langue maternelle est le français : 36 %);
- Les moins scolarisés avec un diplôme primaire/secondaire (51 % vs ceux ayant un diplôme collégial : 36 % et les universitaires : 31 %);
- Revenu familial de moins de 60 k\$ (46 % vs revenu de 60 k\$ à 99 k\$ : 35 % et ceux avec un revenu de 100 k\$ et plus : 28 %).

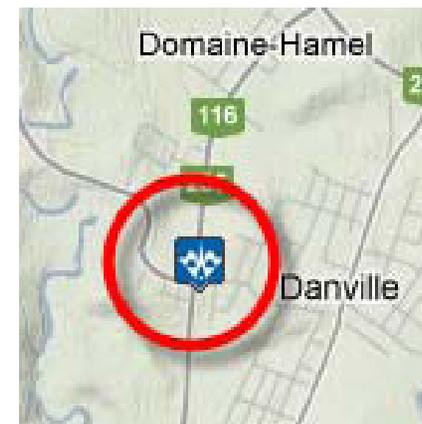
Les sous-groupes, sondés par téléphone, qui sont « tout à fait » d'accord avec le fait que Québec 511 Info Transports permet de bien planifier les déplacements

- Les femmes (46 % vs les hommes : 36 %);
- Ailleurs au Québec (93 % vs Québec RMR : 44 % et Montréal RMR : 34 %);
- Les 16-34 ans (48 % vs les 55 ans et plus : 44 % et les 35-54 ans : 34 %);
- Diplôme collégial (46 % vs diplôme primaire/secondaire : 45 % et diplôme universitaire : 35 %);
- Les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (47 % vs ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 39 % et ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 35 %).

Les sous-groupes, sondés par téléphone, qui sont « tout à fait » d'accord avec le fait que Québec 511 Info Transports permet des déplacements plus sécuritaires

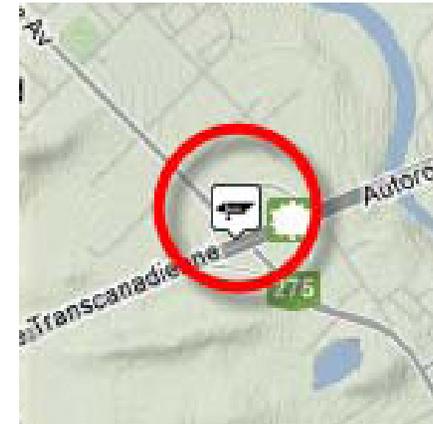
- Les moins scolarisés avec un diplôme primaire/secondaire ou collégial (46 % vs les universitaires : 26 %);
- Revenu familial de moins de 60 k\$ (51 % vs revenu de 60 k\$ à 99 k\$ : 38 % et ceux avec un revenu de 100 k\$ et plus : 36 %).

## Le village-relais



■ Ce symbole semble être le moins évident à identifier, **puisque'un peu moins du tiers des répondants par Internet (30 %) réussissent à l'interpréter et près de la moitié (48 %) n'en ont pas d'idée**. La proportion des répondants ayant bien identifié cette icône est plus élevée chez les profils suivants :

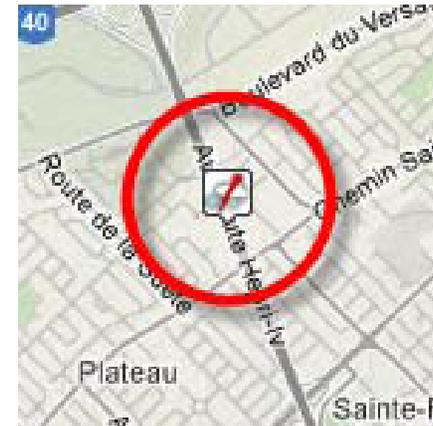
- ▶ les répondants hors Montréal RMR et hors Québec RMR (38 % vs ceux de Québec RMR : 35 % et ceux de Montréal RMR : 21 %);
- ▶ les répondants âgés de 16 à 34 ans (40 % vs les 35-54 ans : 33 % et ceux de 55 ans et plus : 19 %);
- ▶ les répondants avec enfants (36 % vs ceux sans enfants : 27 %);
- ▶ les travailleurs (35 % vs ceux ayant d'autres occupations : 33 % et les retraités : 17 %);
- ▶ les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (40 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 34 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 22 %).



## La caméra de circulation

- Il s'agit du symbole le plus facilement identifiable étant donné que **près de la moitié des répondants (48 %) l'ont bien reconnu**. Il est à noter tout de même que presque trois personnes sur dix (28 %) n'ont pas réussi à le reconnaître et 23 % des répondants le confondent avec le radar photo. La proportion des répondants ayant bien identifié cette icône est surreprésentée chez les profils suivants :
  - ▶ les plus jeunes encore une fois, âgés de 16 à 34 ans (57 % vs les 35-54 ans : 48 % et ceux de 55 ans et plus : 41 %);
  - ▶ les répondants avec revenu familial de 100 k\$ et plus (59 % vs ceux avec un revenu de 60 k\$ à 99 k\$ : 54 % et ceux avec un revenu de moins de 60 k\$ : 44 %);
  - ▶ les détenteurs d'un permis de conduire depuis moins de 20 ans (56 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 47 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 44 %).

## La station météo routière



■ **Un peu plus de quatre répondants sur dix (43 %) réussissent à identifier ce symbole.** Toutefois, la proportion de ceux qui n’y arrivent pas est légèrement plus élevée : près de la moitié (47 %) ne se prononce pas. La proportion des répondants ayant reconnu cette icône est plus élevée pour les profils suivants :

- ▶ les répondants de Québec RMR (53 % vs ceux de Montréal RMR et ailleurs au Québec : 42 %);
- ▶ les plus jeunes, âgés de 16 à 34 ans (58 % vs les 35-54 ans : 47 % et ceux âgés de 55 ans et plus : 26 %);
- ▶ les répondants avec enfants (51 % vs ceux sans enfants : 39 %);
- ▶ les répondants avec revenu familial de 100 k\$ et plus (57 % vs ceux avec un revenu de moins de 100 k\$ : 44 %);
- ▶ les répondants ayant d’autres occupations (57 % vs les travailleurs : 45 % et les retraités : 28 %);
- ▶ les détenteurs d’un permis de conduire depuis moins de 20 ans (59 % vs ceux qui le détiennent depuis 20 à 30 ans : 45 % et ceux qui le détiennent depuis plus de 30 ans : 32 %);
- ▶ les répondants qui parcourent 25 000 km et plus annuellement sur les route du Québec (51 % vs ceux qui parcourent moins de 25 000 km : 40 %).

# L'interprétation des icônes

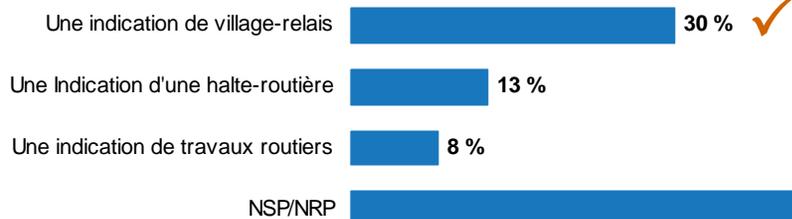


QU3/4/5

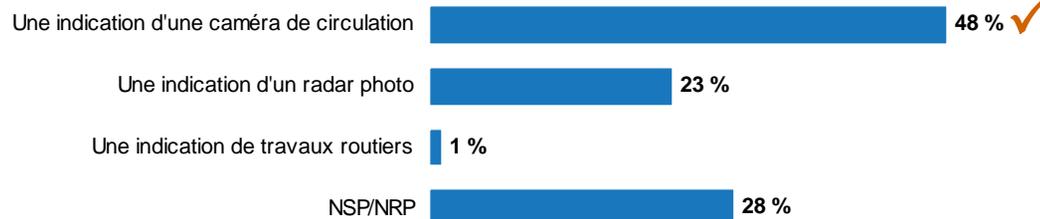
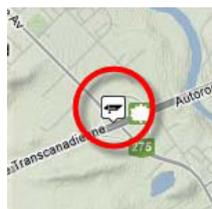
À votre avis, que signifie cette icône?



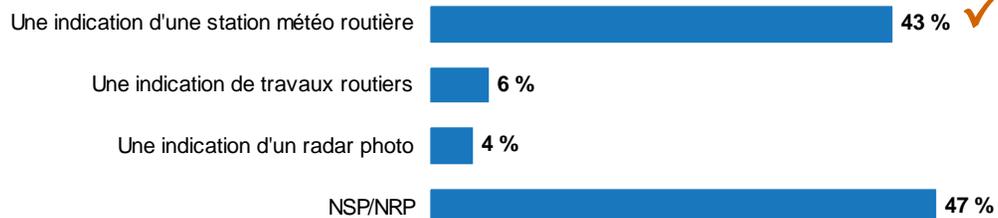
Internet



n = 779



n = 779



n = 779

Base : l'ensemble des répondants au sondage par Internet.



## Le profil des utilisateurs de Québec 511 Info Transports

# Le profil PS64 utilisateurs de Québec 511 Info Transports



## Internet

n = 779

<b>Région</b>		<b>Distance parcourue annuellement au Québec en tant que conducteur</b>	
RMR de Montréal	44 %	Moins de 10 000 km	23 %
RMR de Québec	10 %	De 10 000 km à 25 000 km	53 %
Ailleurs au Québec	46 %	25 000 km et plus	24 %
<b>Âge</b>		<b>Scolarité</b>	
16-34 ans	23 %	Primaire/Secondaire	24 %
35-54 ans	47 %	Collégial	40 %
55 ans et plus	30 %	Universitaire	36 %
<b>Langue maternelle</b>		<b>Occupation</b>	
Français	84 %	Au travail	64 %
Anglais	6 %	Retraité	22 %
Autres	10 %	Autres	14 %
<b>Enfants âgés de moins de 18 ans</b>	<b>34 %</b>	<b>Revenu du foyer</b>	
<b>Sexe</b>		Moins de 60 k\$	49 %
Homme	53 %	De 60 k\$ à 99 k\$	28 %
Femme	47 %	100 000 \$ et plus	12 %
<b>Possède un permis de conduire depuis...</b>			
3 ans ou moins	5 %		
4 à 9 ans	10 %		
10 à 19 ans	17 %		
20 à 30 ans	24 %		
Plus de 30 ans	45 %		



## Téléphone

n = 750

<b>Région</b>		<b>Distance parcourue annuellement au Québec en tant que conducteur</b>	
RMR de Montréal	44 %	Moins de 10 000 km	21 %
RMR de Québec	10 %	De 10 000 km à 25 000 km	49 %
Ailleurs au Québec	46 %	25 000 km et plus	30 %
<b>Âge</b>		<b>Scolarité</b>	
16-34 ans	27 %	Primaire/secondaire	21 %
35-54 ans	43 %	Collégial	34 %
55 ans et plus	30 %	Universitaire	45 %
<b>Langue maternelle</b>		<b>Occupation</b>	
Français	89 %	Au travail	75 %
Anglais	6 %	Retraité	18 %
Autres	6 %	Autres	7 %
<b>Enfants âgés de moins de 18 ans</b>	<b>38 %</b>	<b>Revenu du foyer</b>	
<b>Sexe</b>		Moins de 60 k\$	42 %
Homme	53 %	De 60 k\$ à 99 k\$	34 %
Femme	47 %	100 000 \$ et plus	24 %
<b>Possède un permis de conduire depuis...</b>			
3 ans ou moins	3 %		
4 à 9 ans	9 %		
10 à 19 ans	21 %		
20 à 30 ans	23 %		
Plus de 30 ans	44 %		

Base : l'ensemble des répondants.

## Diapositive 70

---

PS64

J'ai corrigé les impropriétés, les déficiences du vocabulaire, la syntaxe douteuse, la ponctuation, etc.

Pierre Senéchal; 2012-05-10

## L'annexe : les questionnaires



Questionnaire  
téléphonique français



Questionnaire  
téléphonique anglais



Questionnaire Web  
anglais



Questionnaire Web  
français