

# Satisfaction de la clientèle à l'égard du service *Québec 511 Info Transports*

Rapport d'analyse

Présenté à

*Transports*  
Québec 

Juin 2010

	Page
☞ Contexte et objectifs	2
☞ Méthodologie	3
☞ Profil des répondants	5
☞ Faits saillants	8
☞ Résultats détaillés	12
§ Évaluation globale du service Québec 511 Info Transports	13
§ Utilisation, efficacité et appréciation du service téléphonique Québec 511 Info Transports	16
§ Utilisation, efficacité et appréciation du service web (Internet) Québec 511 Info Transports	23

- 🔗 Le ministère des Transports du Québec (MTQ) a pour mission d'assurer, sur l'ensemble du territoire québécois, la mobilité efficace et sécuritaire des personnes et des marchandises via ses systèmes de transport.
- 🔗 Le MTQ a donc mandaté la firme CROP pour mesurer le niveau de satisfaction des citoyens quant aux outils offerts par le ministère, notamment le service Québec 511 Info Transports, volets téléphonique et web.
- 🔗 L'objectif poursuivi par cet exercice est d'identifier le niveau de satisfaction des citoyens et d'assurer un suivi des éléments mesurés dans le but d'améliorer les services qui leur sont offerts.
- 🔗 L'étude visait principalement à rendre compte des points suivants :
  - § la mesure de satisfaction générale à l'égard du service Québec 511 Info Transports;
  - § les comportements de recherche en matière d'informations pour prévoir les déplacements;
  - § les mesures d'utilisation, d'efficacité et d'appréciation du service Québec 511 Info Transports.

## Population de l'étude

- ✿ Les usagers de la route au Québec, âgés de 16 ans et plus (détenteurs d'un permis de conduire valide au Québec), ayant utilisé le service Québec 511 Info Transports (volet téléphonique ou web) et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

## Collecte des données

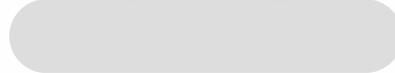
- ✿ L'étude s'appuie sur un sondage téléphonique réalisé à partir du centre d'appels de CROP. La collecte des données s'est déroulée du 22 avril au 4 mai 2010.
- ✿ Le questionnaire a été élaboré conformément aux objectifs généraux et spécifiques de l'étude, conjointement avec les personnes impliquées dans le projet au MTQ. Conçu en français et traduit en anglais, il a été soumis à l'approbation du MTQ et est présenté en annexe 1 de ce rapport.
- ✿ Un pré-test technique du questionnaire a été effectué auprès d'un nombre restreint de répondants. Notons que ces entrevues ont été conservées.

## Échantillon

- ✿ Au total, 1 000 entrevues téléphoniques ont été complétées.
- ✿ La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 3 %, et ce 19 fois sur 20.

## Analyse des résultats

- § Les résultats ont été pondérés pour représenter le plus fidèlement possible la population des titulaires de permis de conduire qui utilisent le service Québec 511 Info Transports de Transports Québec, et ce, selon l'âge, le sexe et la région.
- § Le traitement statistique des données a été effectué à l'aide du logiciel STAT XP afin de produire des tableaux croisés permettant une analyse détaillée des résultats.
- § La majorité des questions de nature descriptive (lieu de résidence, âge, sexe, etc.) ont été traitées en excluant les « ne sait pas / refus ».
- § Le total de certains résultats n'égalé pas toujours 100 % puisque les calculs sont basés sur des pourcentages arrondis.
- § Le total des résultats peut parfois excéder 100 % lorsqu'une question permet des réponses multiples.
- § Lorsque pertinent, des différences statistiquement significatives<sup>1</sup> sont indiquées par le symbole suivant :



- Les résultats indiqués en **rouge** sont « sur-représentés » lorsqu'un sous-groupe de répondants est proportionnellement plus nombreux que le reste de la population à afficher une certaine attitude ou comportement, et ce, de façon statistiquement significative.
- Notons que dans certains graphiques les résultats « sur-représentés » sont indiqués par le symbole suivant : 
- De même, les résultats présentés en **bleu** sont « sous-représentés » quand on observe une relation inverse.
- Notons que dans certains graphiques les résultats « sous-représentés » sont indiqués par le symbole suivant : 

<sup>1</sup> Le calcul des différences significatives tient compte des tailles d'échantillon.



# Profil des répondants

	Total (n=1 000) %
<b>Sexe</b>	
Homme	46
Femme	54
<b>Âge</b>	
16-24 ans	3
25-34 ans	20
35-44 ans	27
45-54 ans	27
55-64 ans	17
65 ans et plus	6
<b>Nombre d'années d'études complétées</b>	
7 années ou moins (primaire)	1
8 à 12 années (secondaire)	20
13 à 15 années (Cégep/collège, école technique)	33
16 années ou plus (Université)	46

	Total (n=1 000) %
<b>Situation</b>	
Travailleur(se) à temps plein (30 h et +/-sem.)	71
Travailleur(se) à temps partiel	7
Chômeur(se), à la recherche d'un emploi	2
À la maison à temps plein (ménagère, B.S.)	4
Retraité(e)	13
Étudiant(e)	2
<b>Revenu familial brut (avant impôt)</b>	
Moins de 20 000 \$	2
20 000 \$ à 39 999 \$	15
40 000 \$ à 59 999 \$	18
60 000 \$ à 79 999 \$	21
80 000 \$ et plus?	44

	Total (n=1 000) %
<b>Région</b>	
RMR de Montréal	45
RMR de Québec	11
Ailleurs au Québec	44
<b>Langue parlée le plus souvent au foyer</b>	
Français	94
Anglais	4
Autre	2
<b>Accès Internet à la maison ou au travail</b>	
Oui	95
Non / NSP / Refus	5
<b>Nombre de kilomètres parcourus par année</b>	
Moins de 5 000 km	7
5 000 à 10 000 km	19
Plus de 10 000 km	74



## Faits saillants

## Évaluation globale du service Québec 511 Info Transports

🔗 Les **principales sources de notoriété** associées au service Québec 511 Info Transports (téléphonique et web confondus) sont les suivantes :

- § Panneau d'affichage (32 %);
- § Publicité télévisée (19 %);
- § Bouche-à-oreille / Parents / Amis / Connaissances (17 %);
- § Internet (17 %).

🔗 De façon générale, les automobilistes affichent une **bonne attitude** à l'égard du service Québec 511 Info Transports. En effet, les informations routières mises à la disposition des automobilistes par Transports Québec permettent à une **majorité** d'entre eux de :

- § se déplacer efficacement (92 %);
- § se déplacer en toute sécurité (92 %);
- § bien planifier leurs déplacements (90 %).

## Utilisation, efficacité et appréciation du service téléphonique

🔗 Le **quart** (25 %) des automobilistes qui connaissent le service téléphonique Québec 511 Info Transports l'ont utilisé de manière **régulière** (3 %) ou **occasionnelle** (22 %) au cours des douze derniers mois.

- § Cette proportion grimpe à 29 % parmi les résidents qui habitent hors des grands centres urbains et à 27 % chez les automobilistes effectuant plus de 10 000 km par année.
- § Ce taux chute à 22 % chez les résidents de la grande région métropolitaine de Montréal.

## Utilisation, efficacité et appréciation du service téléphonique (suite)

- ☛ Les **types d'informations** recherchées par les automobilistes ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports portaient sur les éléments suivants :
  - § Les conditions routières en hiver (visibilité et état de la chaussée) (65 %);
  - § Les principaux travaux routiers en cours (nature, entraves, horaires, durée) (28 %);
  - § Les événements majeurs en cours sur le réseau routier entraînant des entraves importantes (accidents, inondation, congestions majeures, etc.) (17 %).
- ☛ **Près du cinquième** (17 %) des usagers de la route ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports ont déjà parlé à un préposé pour obtenir l'information recherchée.
  - § Ce taux monte significativement à 25 % chez les automobilistes effectuant moins de 10 000 km par année et à 24 % chez ceux âgés de 16 à 34 ans.
- ☛ La **grande majorité** (84 %) des automobilistes ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports en sont **très** (43 %) ou **assez** (41 %) **satisfaits**.
  - § Cette proportion grimpe à 93 % parmi les résidents de la grande région métropolitaine de Québec, à 92 % chez ceux âgés de 55 ans et plus et à 90 % chez ceux qui habitent hors des grands centres urbains.
- ☛ Les **principales raisons** relevées par les utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports pour exprimer leur insatisfaction sont les suivantes :
  - § N'ont pas obtenu l'information dont ils avaient besoin (22 %);
  - § Mauvais fonctionnement du système vocal / Ne reconnaît pas les questions (15 %);
  - § Lenteur pour obtenir l'information (12 %).

## Utilisation, efficacité et appréciation du service téléphonique (suite)

- ✎ Les **énoncés** portant sur le service téléphonique Québec 511 Info Transports avec lesquels les utilisateurs du service sont le plus en accord (% Tout à fait / Plutôt d'accord) sont les suivants :
  - § Le service téléphonique Québec 511 Info Transports est très facile à utiliser (l'outil vocal interactif) (88 %);
  - § Le service téléphonique Québec 511 Info Transports me donne de l'information rapidement (86 %).
- ✎ Parmi les utilisateurs ayant déjà parlé à un préposé du service téléphonique Québec 511 Info Transports, une **forte majorité** sont d'avis pour dire que le préposé est courtois (98 %) et est accessible rapidement (85 %).

## Utilisation, efficacité et appréciation du service web (Internet)

- ✎ **Près de la moitié** (47 %) des automobilistes qui connaissent le service web (Internet) Québec 511 Info Transports l'ont utilisé de manière **régulière** (11 %) ou **occasionnelle** (36 %) au cours des douze derniers mois.
  - § Cette proportion grimpe à 54 % chez les résidents de la grande région métropolitaine de Québec, mais baisse à 44 % chez ceux qui habitent la grande région métropolitaine de Montréal.
- ✎ Les **types d'informations** recherchées par les automobilistes ayant utilisé le service web (Internet) Québec 511 Info Transports portaient sur les éléments suivants :
  - § Les conditions routières en hiver (visibilité et état de la chaussée) (67 %);
  - § Les principaux travaux routiers en cours (nature, entraves, horaires, durée) (36 %);
  - § La fluidité du réseau en regardant les images des caméras de circulation (12 %);
  - § Les évènements majeurs en cours sur le réseau routier entraînant des entraves importantes (accidents, inondation, congestions majeures, etc.) (11 %).

## Utilisation, efficacité et appréciation du service web (Internet) (suite)

- ☞ La **quasi-totalité** (95 %) des automobilistes ayant utilisé le service web (Internet) Québec 511 Info Transports en sont **très** (47 %) ou **assez** (48 %) **satisfaits**.
  - § Cette proportion grimpe à 99 % parmi les résidants qui habitent hors des grands centres urbains.
- ☞ Les **principales raisons** relevées par les utilisateurs du service web (Internet) Québec 511 Info Transports pour exprimer leur insatisfaction sont les suivantes :
  - § N'ont pas obtenu l'information dont ils avaient besoin (31 %);
  - § Difficulté à avoir accès aux caméras (15 %);
  - § Pas de mises à jour des informations (13 %).
- ☞ Les **aspects du site Internet** de Québec 511 Info Transports qui obtiennent les plus hauts taux de satisfaction (% Très / Assez satisfait) auprès des utilisateurs sont les suivants :
  - § La clarté des informations contenues sur le site (facile à comprendre) (94 %);
  - § Les éléments visuels (esthétique) (93 %);
  - § La convivialité et l'ergonomie du site (facilité de navigation) (90 %).



# Résultats détaillés

# Évaluation globale du service *Québec 511 Info Transports*

# Sources de notoriété du service Québec 511 Info Transports

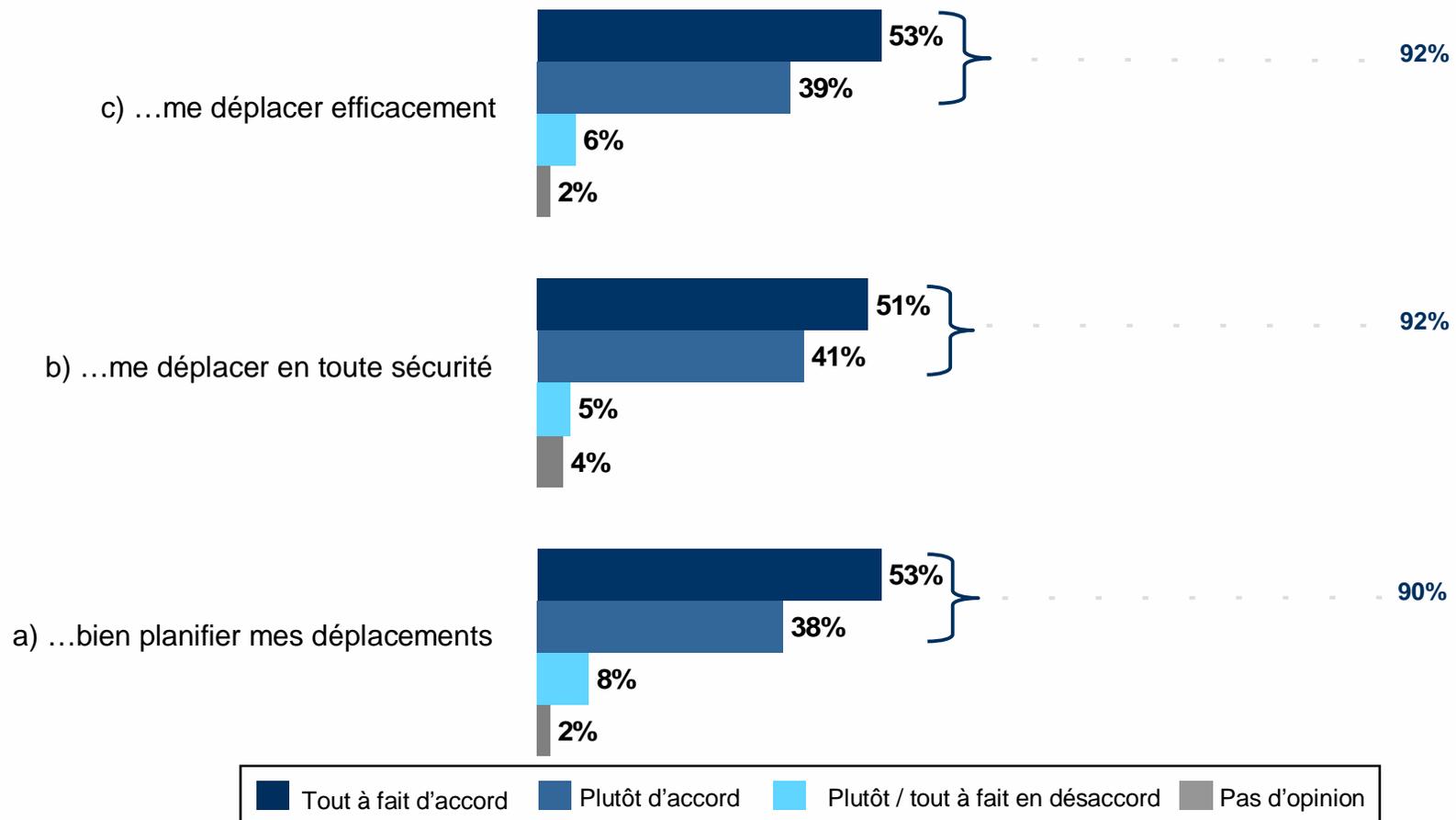
	Total (n=1 000) %
Panneau d'affichage	32
Publicité télévisée	19
Bouche-à-oreille / Parents / Amis / Connaissances	17
Internet	17
Publicité radio	13
Panneaux électroniques vus sur la route	6
Journaux	3
Chroniqueurs TV et radio	1
Site web de Météomédia	1
Visitant l'ancien site web	1
Autres (précisez)	3
NSP/Refus	5

Q2. Par quels moyens avez-vous appris l'existence de « Québec 511 Info Transports »  
\* 3 mentions possibles

# Attitude générale à l'égard du service Québec 511 Info Transports

Les informations routières que Transports Québec met à ma disposition me permettent de...

% en accord

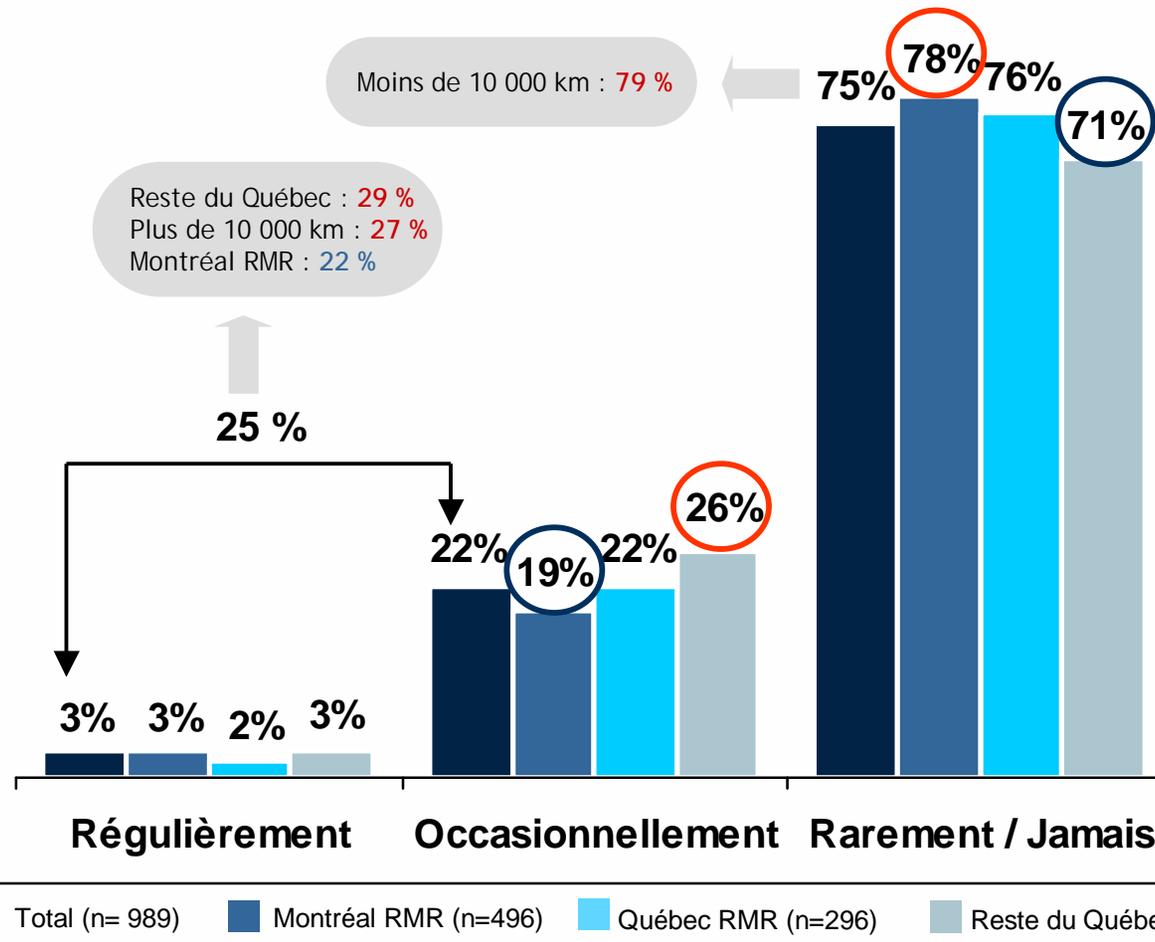


Q10A à C. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : les informations routières que Transports Québec met à ma disposition me permettent de...

**Utilisation, efficacité et appréciation du  
service téléphonique  
*Québec 511 Info Transports***

# Utilisation du service téléphonique Québec 511 Info Transports

Parmi les usagers qui connaissent le service téléphonique Québec 511 Info Transports (n = 989)



Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais...  
a) le service téléphonique Québec 511 Info Transports de Transports Québec

# Types d'informations recherchées en utilisant le service téléphonique

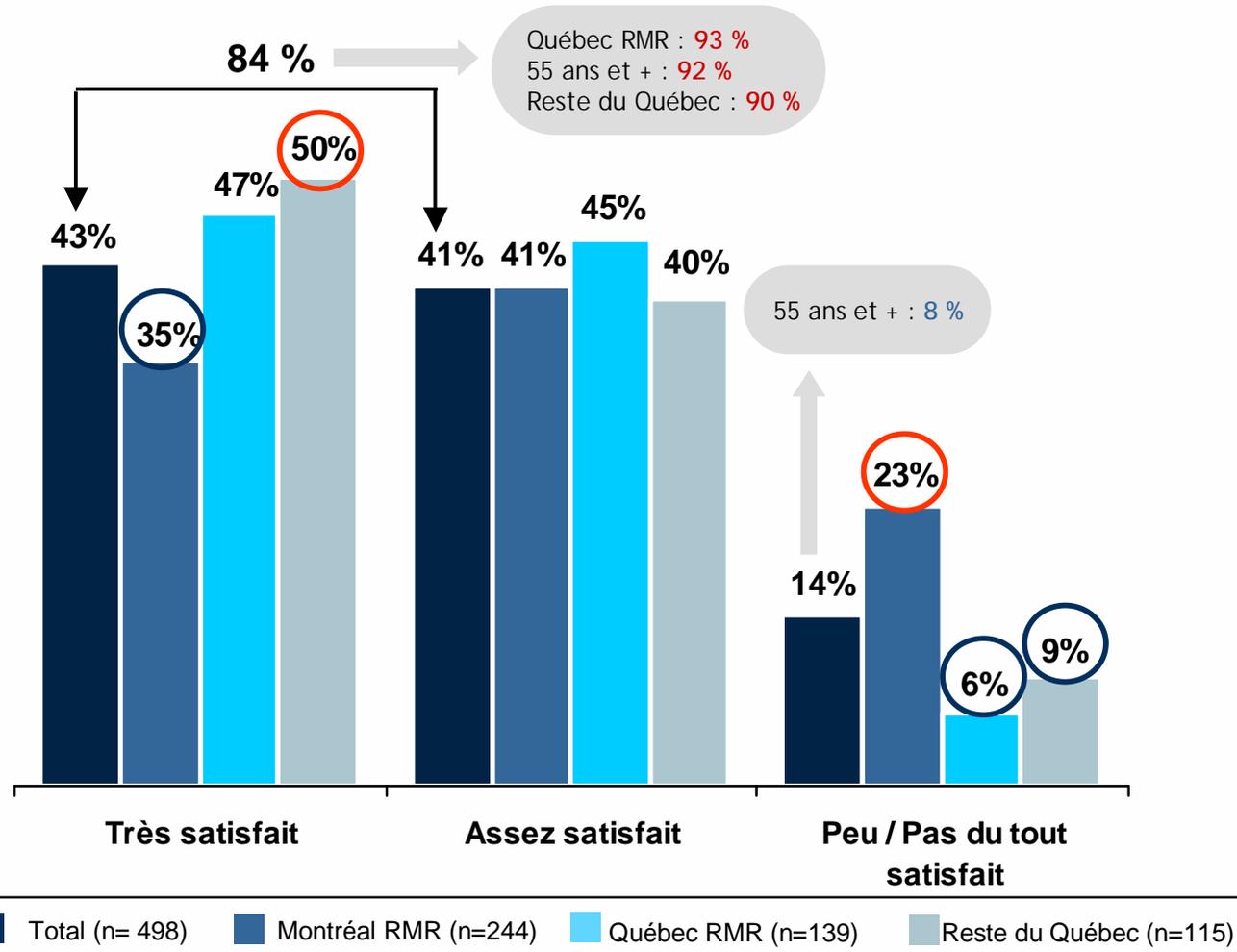
Parmi les usagers ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports (n=498)

	Total (n=498) %
Les conditions routières en hiver (visibilité et état de la chaussée)	65
Les principaux travaux routiers en cours (nature, entraves, horaires, durée)	28
Les évènements majeurs en cours sur le réseau routier entraînant des entraves importantes (accidents, inondation, congestions majeures, etc.)	17
États des routes / conditions des routes (sans précision)	4
Rapporter un incident, rapporter une panne ou un accident en cours sur le réseau routier	2
Trafic / Circulation (sans précision)	2
Obtenir un trajet, une destination / Distance routière	2
Le temps d'attente aux postes frontaliers	1
Info sur les ponts (Pont Champlain, Jacques-Cartier, etc.)	1

Q4. Pour quels types d'informations utilisez-vous le service téléphonique Québec 511 Info Transports?  
\* 3 mentions possibles

# Appréciation globale du service téléphonique Québec 511 Info Transports

Parmi les usagers ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports (n=498)



Q5A. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) du service téléphonique Québec 511 Info Transports?

# Raisons d'insatisfaction à l'égard du service téléphonique

Parmi les utilisateurs insatisfaits du service téléphonique Québec 511 Info Transports (n=73)

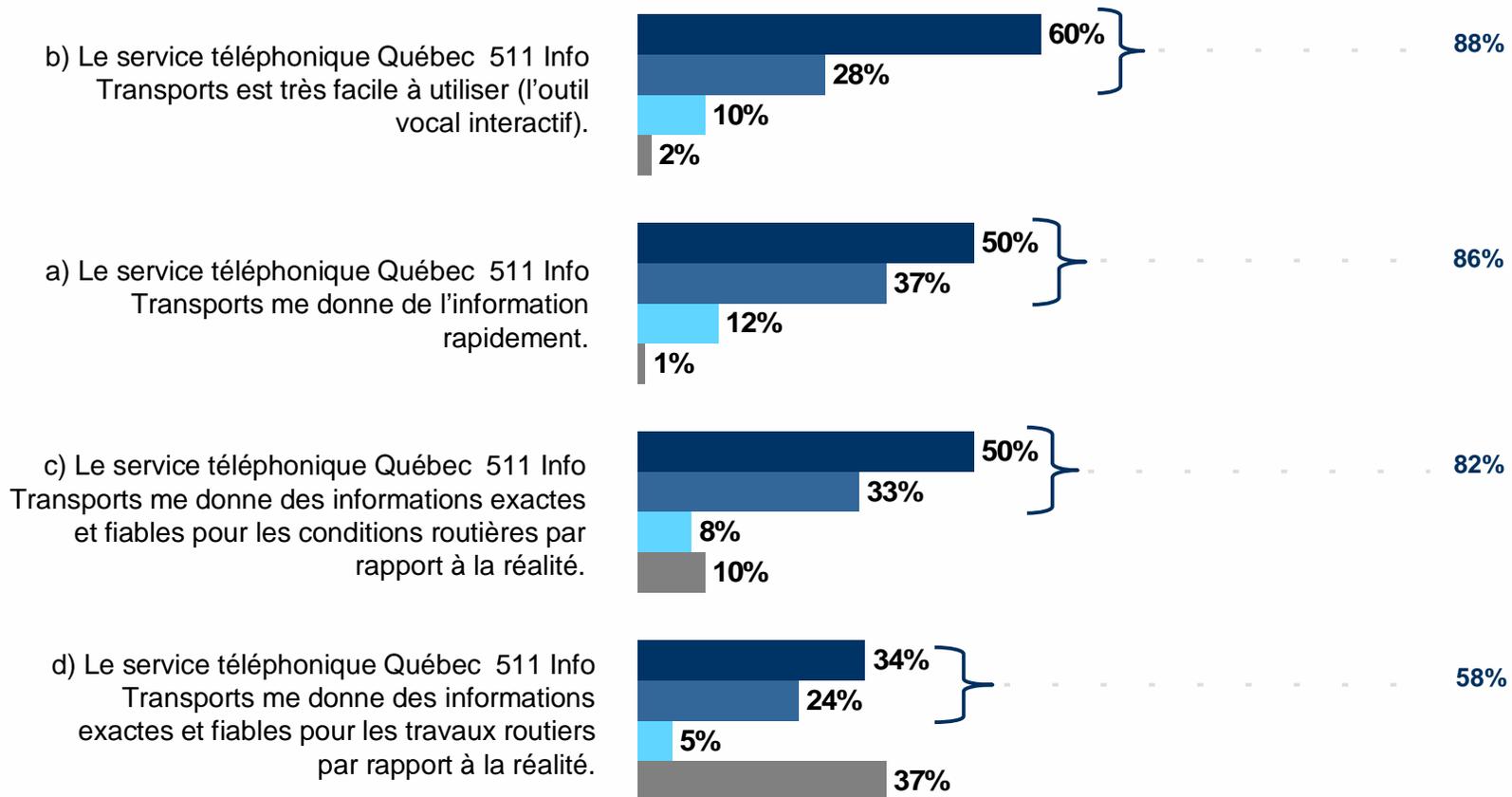
	Total (n=73) %
N'ai pas obtenu l'information dont j'avais besoin	22
Mauvais fonctionnement du système vocal / Ne reconnaît pas les questions	15
Lenteur pour obtenir l'information	12
Informations erronées / Mauvaise information	8
Incompétence du préposé / Ne connaît pas les informations	6
Temps d'attente / Lenteur du service	5
Manque de précision des informations / Clarté des informations	5
Pas réussi à obtenir le service	5
Parler à une machine non à un être humain / Difficulté à parler à un préposé	5
Menus compliqués / Difficulté à trouver l'information	4
Trop d'informations / Obtenu plusieurs réponses	2
Autres raisons	10
NSP/Refus	1

Q5B. Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait(e) du service téléphonique Québec 511 Info Transports?  
\* 3 mentions possibles

# Opinions à l'égard du service téléphonique

Parmi les usagers ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports (n=498)

% en accord



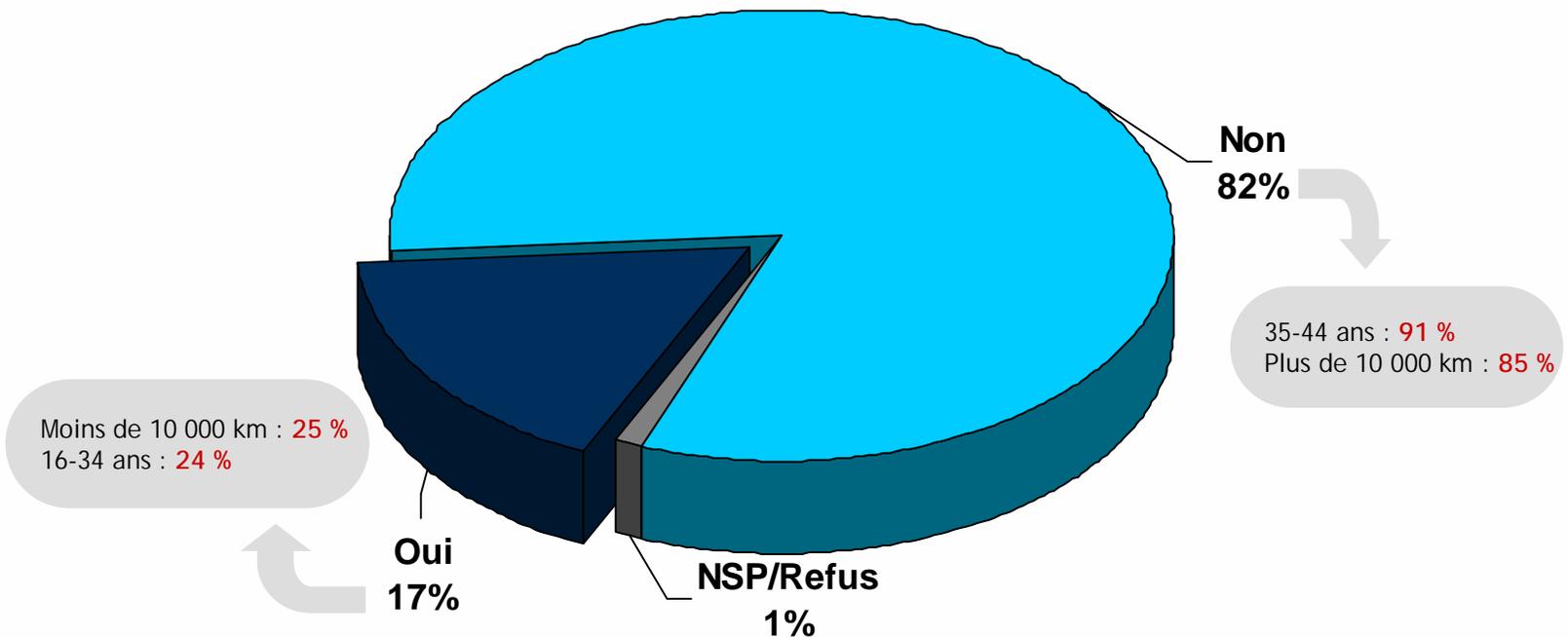
Tout à fait d'accord
  Plutôt d'accord
  Plutôt / tout à fait en désaccord
  Pas d'opinion

Q6A à D. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacune des opinions suivantes :

# Contact avec un préposé du service téléphonique Québec 511 Info Transports

Parmi les usagers ayant utilisé le service téléphonique Québec 511 Info Transports (n=498)

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



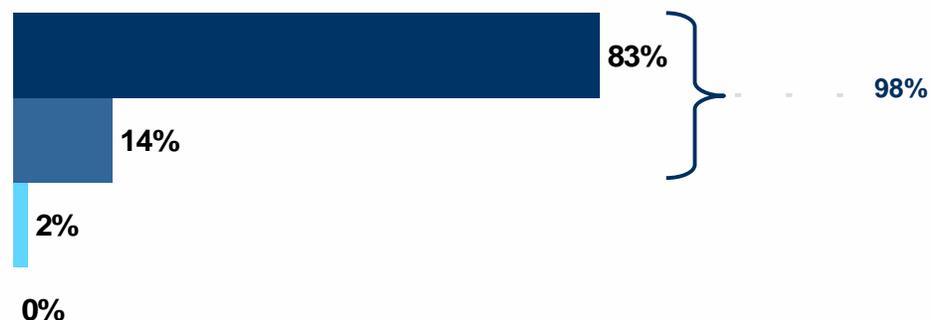
Q3. Le service téléphonique Québec 511 Info Transports fonctionne au moyen d'une Réponse Vocale Interactive (RVI) ou vous offre aussi l'option de parler à un préposé. Lors de l'utilisation du service téléphonique Québec 511 Info Transport, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?

# Opinions à l'égard du préposé du service téléphonique

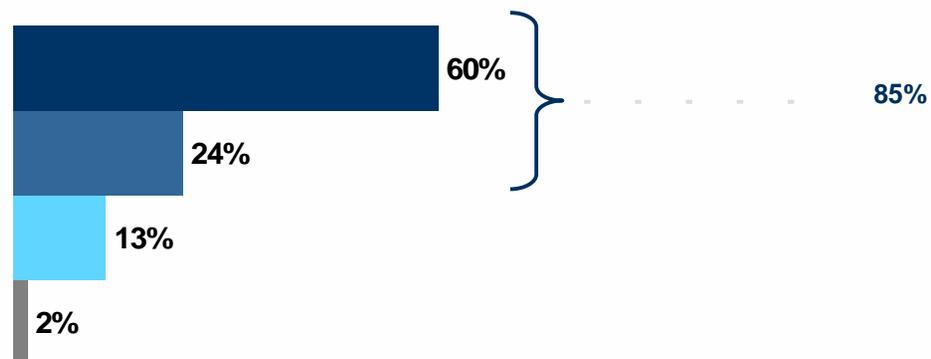
Parmi les utilisateurs du service téléphonique Québec 511 Info Transports ayant déjà parlé à un préposé (n=84)

% en accord

f) Le préposé du service téléphonique Québec 511 Info Transports est courtois.



e) Le préposé du service téléphonique Québec 511 Info Transports est accessible rapidement.



Tout à fait d'accord
  Plutôt d'accord
  Plutôt / tout à fait en désaccord
  Pas d'opinion

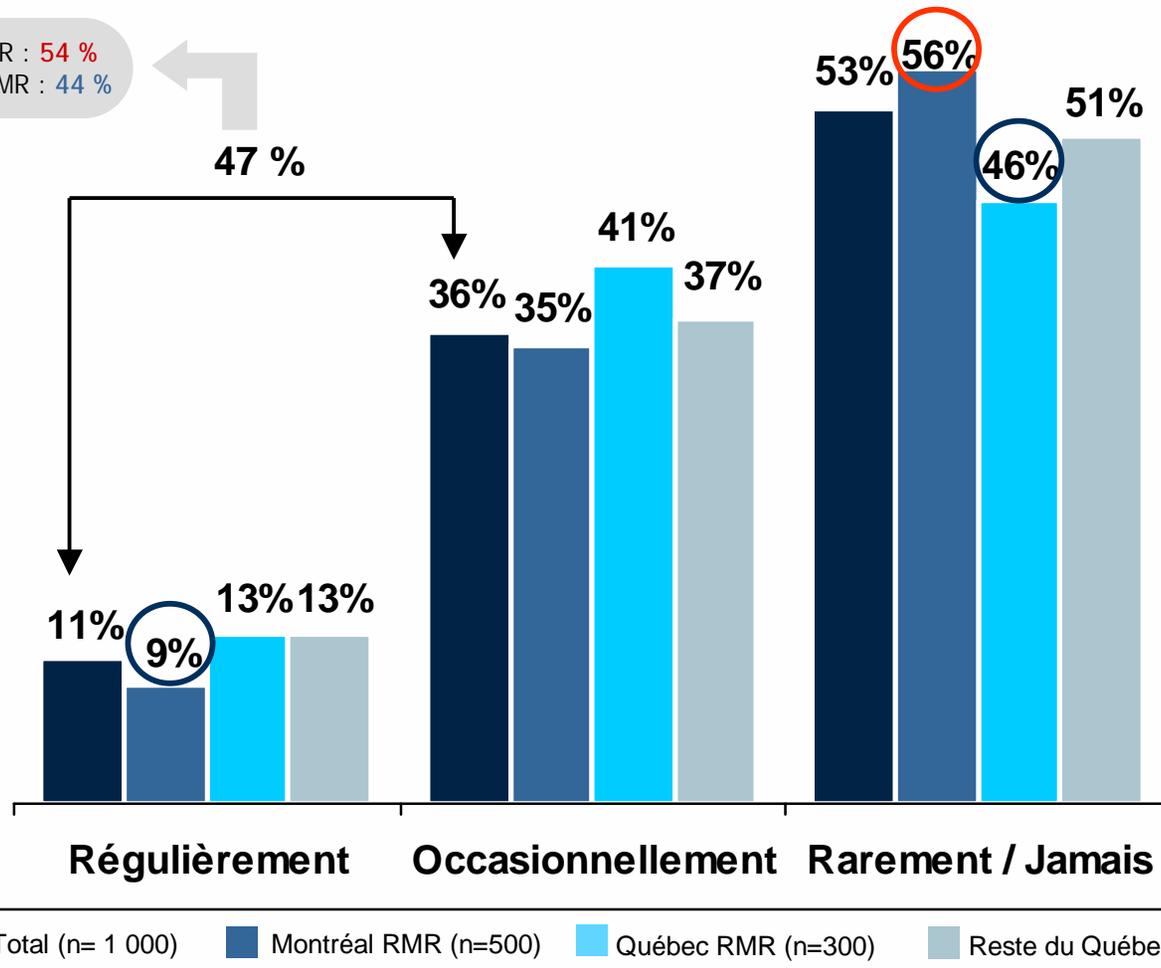
Q6E à F. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacune des opinions suivantes :

**Utilisation, efficacité et appréciation du  
service web (Internet) *Québec 511 Info  
Transport***

# Utilisation du service web (Internet) Québec 511 Info Transports

Parmi les usagers qui connaissent le service web (Internet) Québec 511 Info Transports (n = 1 000)

Québec RMR : 54 %  
Montréal RMR : 44 %



Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais...  
b) le service web (Internet) du service Québec 511 Info Transports de Transports Québec, soit le [www.quebec511.gouv.qc.ca](http://www.quebec511.gouv.qc.ca)

# Types d'informations recherchées en utilisant le service web (Internet)

Parmi les usagers ayant consulté le site web de Québec 511 Info Transports (n = 742)

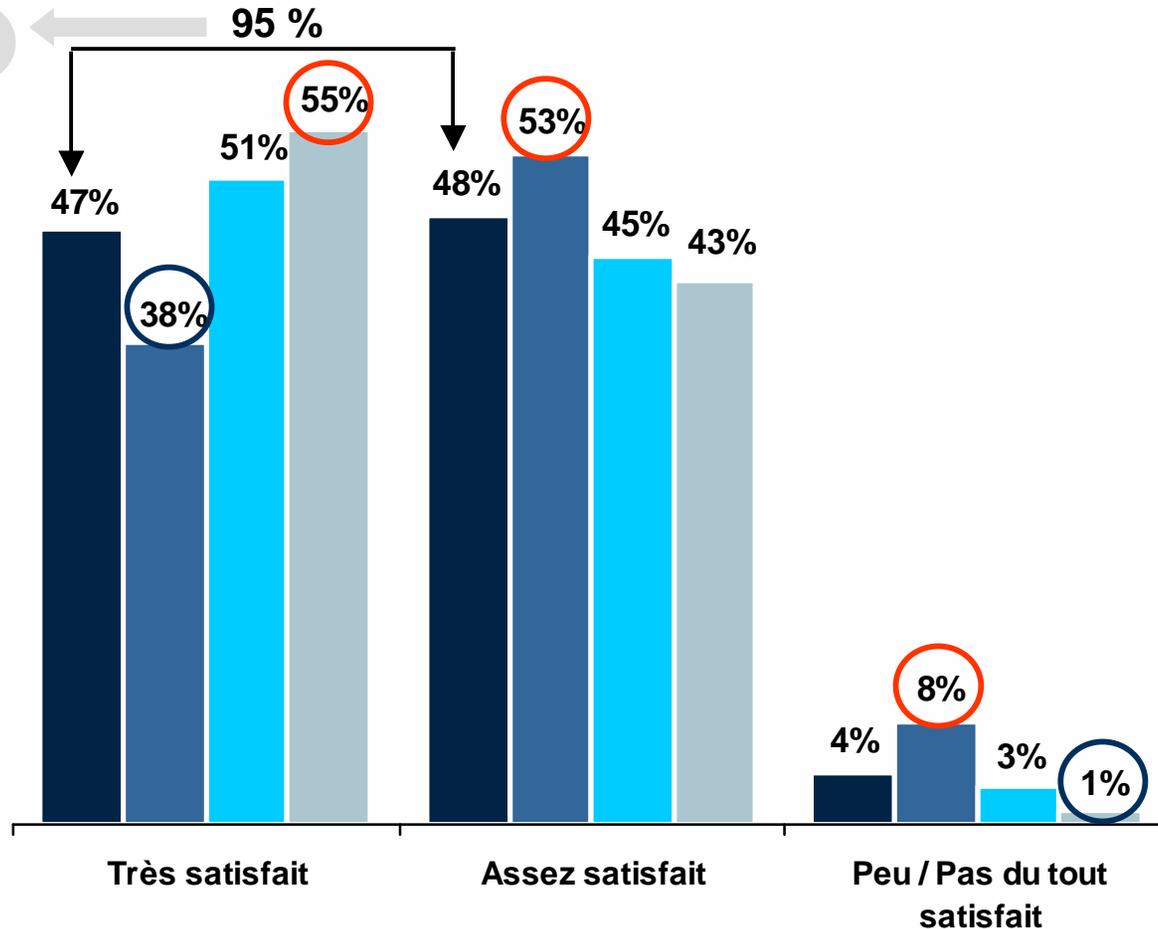
	Total (n=742) %
Les conditions routières en hiver (visibilité et état de la chaussée)	67
Les principaux travaux routiers en cours (nature, entraves, horaires, durée)	36
La fluidité du réseau en regardant les images des caméras de circulation	12
Les évènements majeurs en cours sur le réseau routier entraînant des entraves importantes (accidents, inondation, congestions majeures, etc.)	11
Les images des caméras de circulation	3
La distance routière estimée d'un parcours donné	2
Planification d'un trajet / Distance / Itinéraire	2
Le temps d'attente aux postes frontaliers	1
Autres (précisez)	1
NSP/Refus	1

Q7. Pour quels types d'informations utilisez-vous le service web (Internet) de Québec 511 Info Transports?  
\* 3 mentions possibles

# Appréciation globale du service web (Internet) Québec 511 Info Transports

Parmi les usagers ayant consulté le site web de Québec 511 (n = 742)

Reste du Québec :  
99 %



■ Total (n= 742) ■ Montréal RMR (n=364) ■ Québec RMR (n=233) ■ Reste du Québec (n=145)

Q8A. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) du service Web (Internet) Québec 511 Info Transports?

# Raisons d'insatisfaction à l'égard du service web (Internet)

Parmi les usagers insatisfaits du site web de Québec 511 Info Transports (n=38)

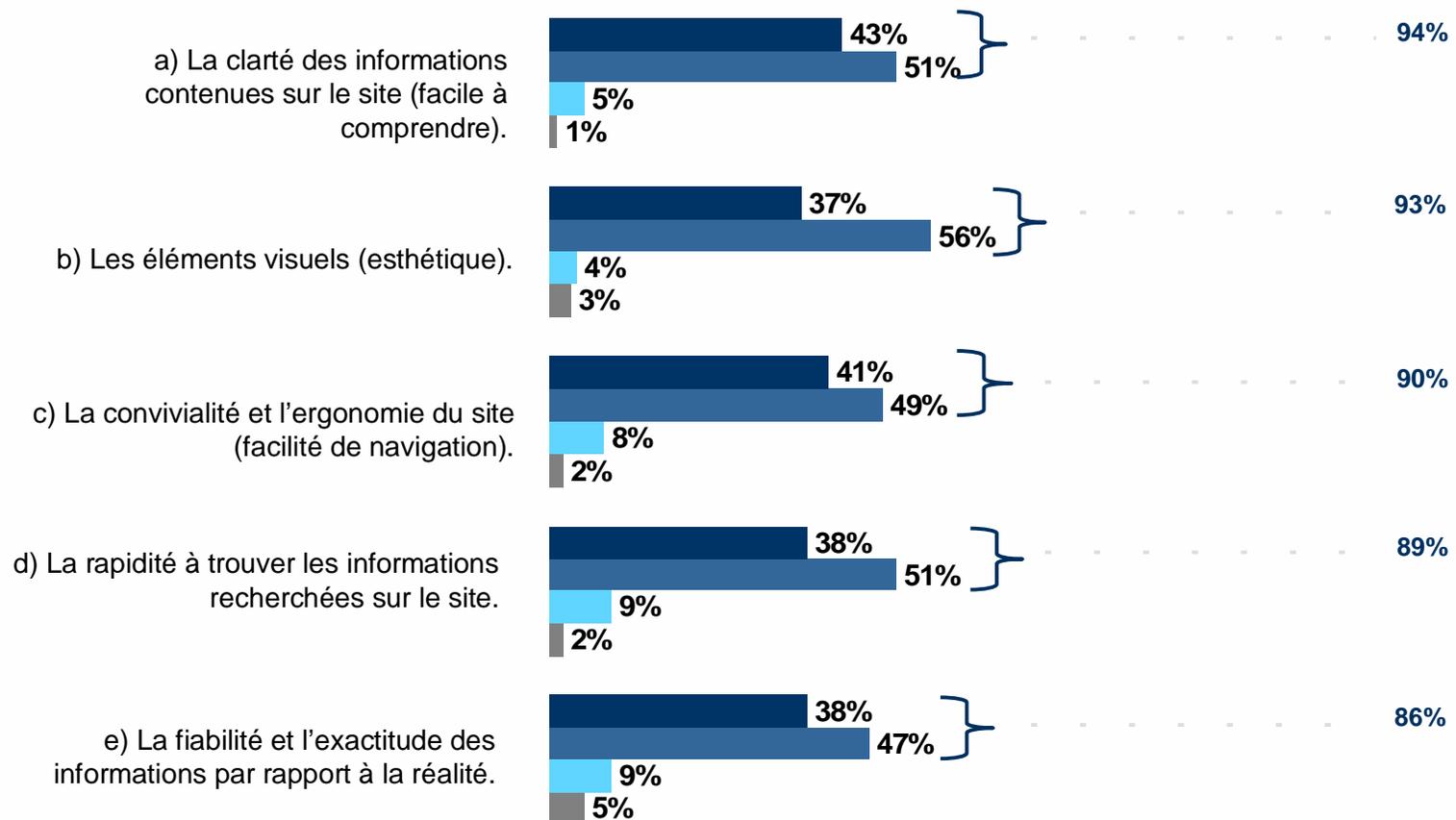
	Total (n=38) %
N'ai pas obtenu l'information dont j'avais besoin	31
Difficulté à avoir accès aux caméras	15
Pas de mises à jour des informations	13
Manque de précision des informations / Clarté des informations	9
Informations erronées / Mauvaise information	8
Lenteur pour obtenir l'information	8
Autres	15

Q8B. Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait(e) du service Web (Internet) Québec 511 Info Transports?  
\* 3 mentions possibles

# Appréciation de certains aspects du site Internet de Québec 511 Info Transports

Parmi les usagers ayant consulté le site web de Québec 511 Info Transports (n = 742)

% satisfait



Très satisfait
  Assez satisfait
  Peu / Pas du tout satisfait
  Pas d'opinion

Q9A à E. Nous allons maintenant parler de l'ensemble du site Web (Internet) de Québec 511 Info Transports. Pour chacun des aspects suivants veuillez me dire si vous en êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e)?