



MONTREAL

700, boul. René-Lévesque O.
Bureau 1210
Montréal (Québec) H3B 1X8
T 514 878-9825

QUEBEC

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

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

03	Contexte, objectifs et méthodologie abrégée
04	Faits saillants
06	Chapitre 1 : Utilisation de Québec 511 et profil des utilisateurs
14	Chapitre 2 : Habitudes et satisfaction des utilisateurs de Québec 511
27	Chapitre 3 : Service téléphonique de Québec 511
35	Chapitre 4 : Site web, application mobile et comptes X de Québec 511
45	Chapitre 5 : Profil des non-utilisateurs de Québec 511
51	Conclusions

ANNEXES

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



Contexte	Le service Québec 511, une ressource qui offre plusieurs types d'information sur le réseau routier du Québec, peut être utilisé partout dans la province, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Québec 511 est un portail intégré accessible sur plusieurs plateformes, incluant un site web, une application mobile pour téléphone intelligent et tablette (iOS et Android), des comptes X pour les régions de Montréal, Québec et Lévis ainsi qu'une ligne téléphonique permettant de communiquer avec des préposés aux renseignements ou d'utiliser un service de réponse vocale interactive (RVI). Québec 511 désire avant tout aider les Québécois à mieux planifier leurs déplacements, en rendant l'information sur l'état du réseau routier facilement accessible.
Objectifs	L'étude vise à brosser un portrait des utilisateurs de Québec 511, à mesurer leur niveau de satisfaction et d'appréciation générale à l'égard du service, et ce, pour chacune de ses plateformes. Elle détermine aussi les habitudes des utilisateurs et le rôle du service dans la planification des déplacements. Le volet concernant les non-utilisateurs vise à dresser leur profil, connaître leurs raisons de non-utilisation et identifier les moyens utilisés pour obtenir de l'information sur le réseau routier.
Population cible	Adultes titulaires d'un permis de conduire ayant utilisé ou non Québec 511 au cours de la dernière année.
Échantillonnage	Un total de 1 593 répondants (1 087 utilisateurs et 506 non-utilisateurs).
Collecte	Sondage en ligne réalisé en quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 16 février au 13 mars 2026.
Pondération	Pondération s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire de la SAAQ (2022) et portant sur l'âge, le sexe, la région administrative ainsi que la région métropolitaine de recensement et la distribution d'utilisateurs et de non-utilisateurs.
Marge d'erreur	La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants admissibles est de 3,8 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle est de 3,9 % auprès des utilisateurs de Québec 511 et de 5,4 % auprès des non-utilisateurs. La marge d'erreur augmente pour les sous-groupes de l'échantillon.
Notes	• Les flèches (↑ ou ↓) indiquent une différence statistiquement significative, à la hausse ou à la baisse, par rapport aux résultats de la dernière mesure (2025). • Les symboles + ou - indiquent une différence significative entre les répondants d'un sous-groupe et l'ensemble des autres répondants. • La méthode de collecte retenue pour ce sondage ne couvre pas totalement la population à l'étude puisqu'elle exclut les non-utilisateurs d'internet. Les résultats de notoriété et d'utilisation des différentes plateformes de Québec 511 présentés dans ce rapport pourraient ainsi être surestimés ou sous-estimés. Toutefois, ces distorsions ne sauraient être très élevées puisque 92 %* de la population adulte est branchée ou a accès à internet.

* Source : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/portrait-numerique-des-regions-2024/>



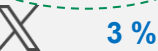
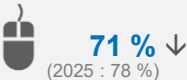
Faits saillants

FAITS SAILLANTS



PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 UTILISÉES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

(utilisateurs, n : 1 087)



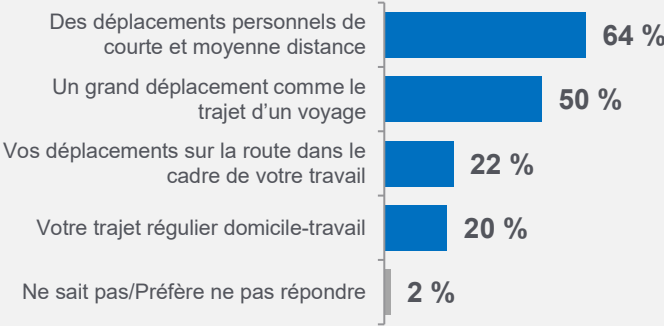
88 %
des usagers n'utilisent
qu'une seule plateforme

ANCIENNETÉ D'UTILISATION
(utilisateurs, n : 1 087)

10 %
nouveaux
utilisateurs
(2025-2026)

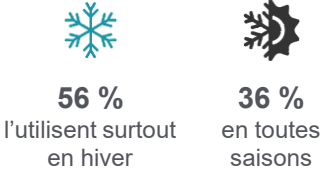
PRINCIPAUX MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

(utilisateurs, n : 1 087)



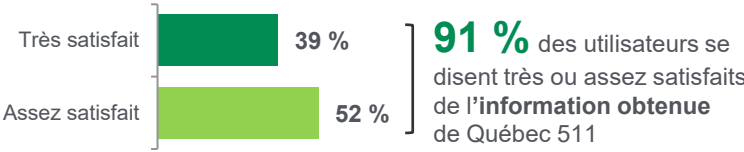
SAISON ET MOMENTS D'UTILISATION

(utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 084 et 1 079)



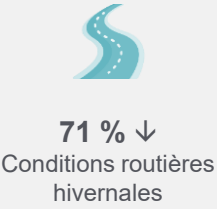
SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION OBTENUE DE QUÉBEC 511

(utilisateurs, excluant la non-réponse, n : 1 083)



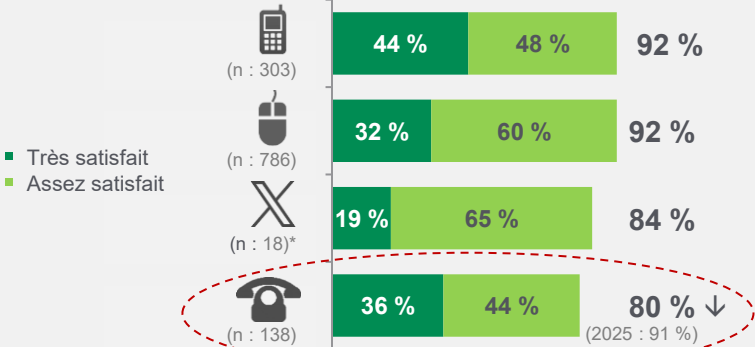
TOP 3 DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES

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



SATISFACTION À L'ÉGARD DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511

(utilisateurs de chacune des plateformes)



* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

Chapitre 1

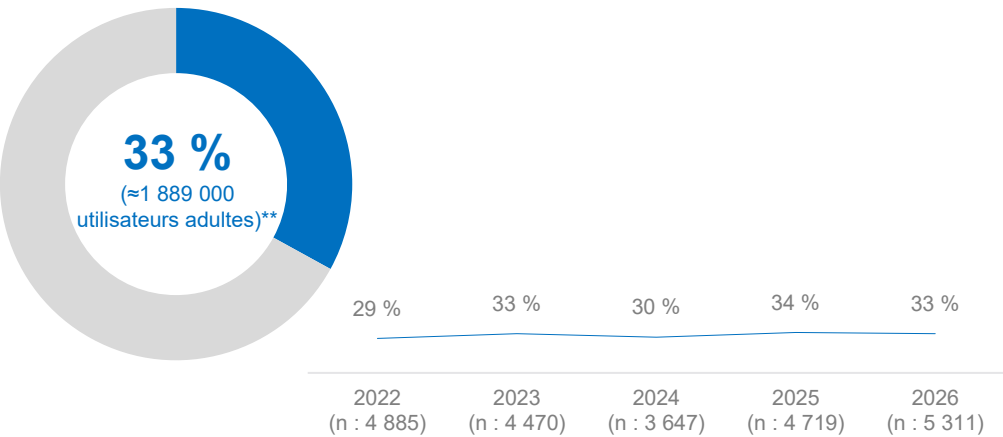
UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS

- Utilisation de Québec 511
- Profil des utilisateurs de Québec 511 par région
- Profil des utilisateurs de Québec 511 par plateforme

UTILISATION DE QUÉBEC 511



QSEL3. Québec 511 permet d’obtenir des renseignements sur l’état du réseau routier par le biais d’un service téléphonique, d’un site web, d’une application mobile ou de comptes X (anciennement Twitter). Durant la dernière année, avez-vous utilisé l’un des services de Québec 511?
Base : titulaires d’un permis de conduire, proportion ayant répondu par l’affirmative, n : 5 311



Le taux d’utilisation de Québec 511 est similaire à celui de 2025. Au cours des cinq dernières années, il n’a fluctué à la hausse qu’en 2025, soit un an après avoir atteint un des seuils minimums.

Les titulaires de permis de conduire résidant dans les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, de l’Abitibi-Témiscamingue et de Chaudière-Appalaches y ont recouru en plus forte proportion.

UTILISATION DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	2026 %	2025 %
Bas-Saint-Laurent (n : 105 et 89)	63+	69
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 158 et 156)	34	46
Québec (n : 1 206 et 700)	31	39
Mauricie (n : 142 et 143)	31	33
Estrie (n : 330 et 308)	28	31
Montréal (n : 963 et 954)	26-	25
Outaouais (n : 180 et 166)	34	29
Abitibi-Témiscamingue (n : 53 et 66)	49+	43
Côte-Nord (n : 31 et 36)	62+	61
Nord-du-Québec (n : 1 et 7)*	100	81
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (n : 36 et 42)	57+	62
Chaudière-Appalaches (n : 388 et 272)	45+	49
Laval (n : 204 et 217)	29	25
Lanaudière (n : 292 et 288)	29	30
Laurentides (n : 332 et 329)	35	27
Montréal (n : 803 et 830)	31	35
Centre-du-Québec (n : 87 et 116)	32	29

Remarque : les signes + et - indiquent une différence statistiquement significative d’une région administrative par rapport à l’ensemble des autres régions.

* À interpréter avec prudence, faibles échantillons.
** Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2022 était de 5 723 135 (source : Données et statistiques 2022, SAAQ).

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



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

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1 087)	(n : 299)	(n : 388)	(n : 400)
Homme	56	57	58	54
Femme	43	42	42	45
Autre	1	1	0	1
ÂGE	(n : 1 087)	(n : 299)	(n : 388)	(n : 400)
18 à 34 ans	22	11	24	22
35 à 44 ans	19	21	21	16
45 à 54 ans	18	20	16	20
55 à 64 ans	21	25	20	22
65 ans ou plus	20	23	19	20
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 087)	(n : 299)	(n : 388)	(n : 400)
Français seulement	82	92+	72-	90+
Autre	18	8-	28+	10-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 080)	(n : 298)	(n : 384)	(n : 398)
Secondaire ou moins	18	12-	16	22+
Collégial	24	31+	18-	28+
Universitaire	58	57	66+	50-
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 087)	(n : 299)	(n : 388)	(n : 400)
Moins de 40 000 \$	9	6	9	9
De 40 000 \$ à 59 999 \$	9	8	11	9
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	11	12	12
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	13	14	14
100 000 \$ ou plus	45	50	44	45
Préfère ne pas répondre	11	12	10	11

Le profil des utilisateurs de Québec 511 est similaire à celui de l'an dernier. Il comporte toutefois une proportion plus élevée de répondants dont la langue maternelle diffère du français (18 % contre 11 %) et d'utilisateurs ayant terminé un diplôme universitaire (58 % contre 50 % en 2025).

Les disparités régionales cette année sont elles aussi liées à ces deux variables :

- La grande région de Montréal compte proportionnellement moins d'utilisateurs qui ont uniquement le français comme langue maternelle (72 %), mais en affiche plus, en proportion, ayant un diplôme universitaire (66 %).

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 087)	(n : 299)	(n : 388)	(n : 400)
3 ans ou moins	4	4	5	2
4 à 9 ans	9	5	11	8
10 à 19 ans	17	8	17	20
20 à 30 ans	19	26	17	19
Plus de 30 ans	51	57	50	51
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 073)	(n : 297)	(n : 384)	(n : 392)
Moins de 5 000 km	8	9	9	6
5 000 à 9 999 km	19	22	21	16
10 000 à 19 999 km	34	43+	35	32
20 000 à 24 999 km	20	15	18	24+
25 000 à 29 999 km	8	4	6	10+
30 000 km ou plus	11	7	11	12
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 084)	(n : 298)	(n : 387)	(n : 399)
Un téléphone intelligent	92	97+	89-	94
Internet	89	93	87	90
Un ordinateur	88	92	87	88
Un réseau cellulaire	82	89+	79	82
Une tablette électronique	59	64	56	61
Une montre intelligente	33	38	30	34
Autre appareil de même genre	0	0	0	0

Voici d'autres spécificités rattachées au portrait de cette année :

- La moitié (51 %) des utilisateurs de Québec 511 détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans.
- Le kilométrage annuel de 81 % des utilisateurs est inférieur à 25 000 km. Les conducteurs des régions (ailleurs au Québec) se démarquent à la hausse pour en avoir parcouru de 20 000 à 29 999 km. Dans la grande région de Québec, on déclare en proportion supérieure avoir peu conduit (43 % affirment avoir parcouru de 10 000 à 19 999 km).
- De fortes majorités détiennent un téléphone intelligent ou un ordinateur ou encore ont accès à internet ou à un réseau cellulaire.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



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

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 079)	(n : 298)	(n : 385)	(n : 396)
Travailleur (temps plein/partiel)	66	61	67	67
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	2	4	4
Étudiant	3	4	3	3
Retraité	27	33	26	26
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 517)	(n : 128)	(n : 186)	(n : 203)
Oui	27	23	27	27
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 132)	(n : 27)*	(n : 46)	(n : 59)
Services à domicile ou en entreprise**	24	22	18	30
Représentation commerciale	20	32	30+	7-
Camionnage/services de livraison	11	6	11	13
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	2	6	19
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	8	0	9	8
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	4	21	5	0
Cadre ou gestionnaire	4	1	5	3
Travailleur de la construction	3	0	3	3
Services de formation ou d'éducation	2	2	1	2
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	3	1	0
Travailleur non spécialisé	1	5	0	1
Extraction de ressources naturelles	0	0	0	1
Personnel des arts et de la culture	0	2	0	0
Préfère ne pas répondre	11	4	11	13

Les caractéristiques suivantes se dégagent également du profil des utilisateurs :

- Les deux tiers (66 %) sont en emploi tandis que le quart sont à la retraite (27 %).
- Une proportion équivalente de travailleurs (27 %) passe une portion importante de son temps sur la route en raison de son emploi.
- Dans la métropole, on retrouve une plus forte concentration de travailleurs en représentation commerciale (30 % contre 7 % en dehors des RMR de Montréal et de Québec).

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

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME



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

	Ensemble des utilisateurs %	Service téléphonique %	Site web %	Application mobile %	X* %
GENRE	(n : 1 087)	(n : 139)	(n : 798)	(n : 304)	(n : 20)
Homme	56	75+	52-	58	81+
Femme	43	25-	48+	41	16-
Autre	1	0	1	1	3
ÂGE	(n : 1 087)	(n : 139)	(n : 798)	(n : 304)	(n : 20)
18 à 34 ans	22	42+	18-	23	40
35 à 44 ans	19	22	20	11-	15
45 à 54 ans	18	14	16-	25+	30
55 à 64 ans	21	10-	25+	21	7
65 ans ou plus	20	12-	21	21	7-
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 087)	(n : 139)	(n : 798)	(n : 304)	(n : 20)
Français seulement	82	64-	87+	81	32-
Autre	18	36+	13-	19	68+
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 080)	(n : 137)	(n : 795)	(n : 301)	(n : 20)
Secondaire ou moins	18	21	17	20	17
Collégial	24	20	24	26	23
Universitaire	58	59	58	54	60
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 087)	(n : 139)	(n : 798)	(n : 304)	(n : 20)
Moins de 40 000 \$	9	17+	8	7	2
De 40 000 \$ à 59 999 \$	9	13	9	11	4
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	13	13	12	24
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	11	13	13	34+
100 000 \$ ou plus	45	42	44	47	31
Préfère ne pas répondre	11	4-	12	10	4

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

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME (SUITE)



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble utilisateurs %	Service téléphonique %	Site web %	Application mobile %	X* %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 087)	(n : 139)	(n : 798)	(n : 304)	(n : 20)
3 ans ou moins	4	9+	2-	3	9
4 à 9 ans	9	24+	7-	10	17
10 à 19 ans	17	22	18	15	28
20 à 30 ans	19	14	19	17	25
Plus de 30 ans	51	31-	54+	55	22-
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 073)	(n : 137)	(n : 790)	(n : 298)	(n : 20)
Moins de 5 000 km	8	8	7	7	5
5 000 à 9 999 km	19	18	20	17	12
10 000 à 19 999 km	34	32	35	34	14
20 000 à 24 999 km	20	20	21	20	46+
25 000 à 29 999 km	8	8	8	6	18
30 000 km ou plus	11	14	9-	15+	5
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 084)	(n : 139)	(n : 795)	(n : 303)	(n : 20)
Un téléphone intelligent	92	82-	94+	96+	75
Internet	89	72-	93+	89	68-
Un ordinateur	88	78-	91+	87	84
Un réseau cellulaire	82	57-	85+	87+	70
Une tablette électronique	59	47-	62	68+	60
Une montre intelligente	33	24	35	39+	28
Autre appareil de même genre	0	0	0	0	0

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

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME (SUITE)



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

	Ensemble utilisateurs %	Service téléphonique %	Site web %	Application mobile %	X* %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 079)	(n : 139)	(n : 791)	(n : 302)	(n : 20)
Travailleur (temps plein/partiel)	66	76+	64	66	74
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	4	3	6	14
Étudiant	3	4	3	3	3
Retraité	27	15-	29+	26	9-
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 517)	(n : 81)	(n : 365)	(n : 147)	(n : 13)
Oui	27	42+	21-	36+	68+
TYPE/DOMAINES D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 132)	(n : 33)	(n : 81)	(n : 47)	(n : 6)
Services à domicile ou en entreprise**	24	27	31	12-	32
Représentation commerciale	20	33+	16	23	17
Camionnage/services de livraison)	11	11	11	7	12
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	11	7	19	0
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	8	5	7	5	9
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	4	1	7	0	0
Cadre ou gestionnaire	4	0	1	4	29
Travailleur de la construction	3	3	2	7	0
Services de formation ou d'éducation	2	0	3	2	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	3	1	0	0
Travailleur non spécialisé	1	1	1	0	0
Extraction de ressources naturelles	0	0	1	1	0
Personnel des arts et de la culture	0	0	0	0	0
Préfère ne pas répondre	11	6	11	19	0

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

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



Chapitre 2

HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- Autres sources d'information utilisées
- Services utilisés
- Utilisation mixte des plateformes
- Fréquence, ancienneté et saison d'utilisation
- Moment et motifs d'utilisation
- Informations jugées les plus utiles
- Fiabilité et exactitude des informations disponibles
- Satisfaction à l'endroit des informations obtenues

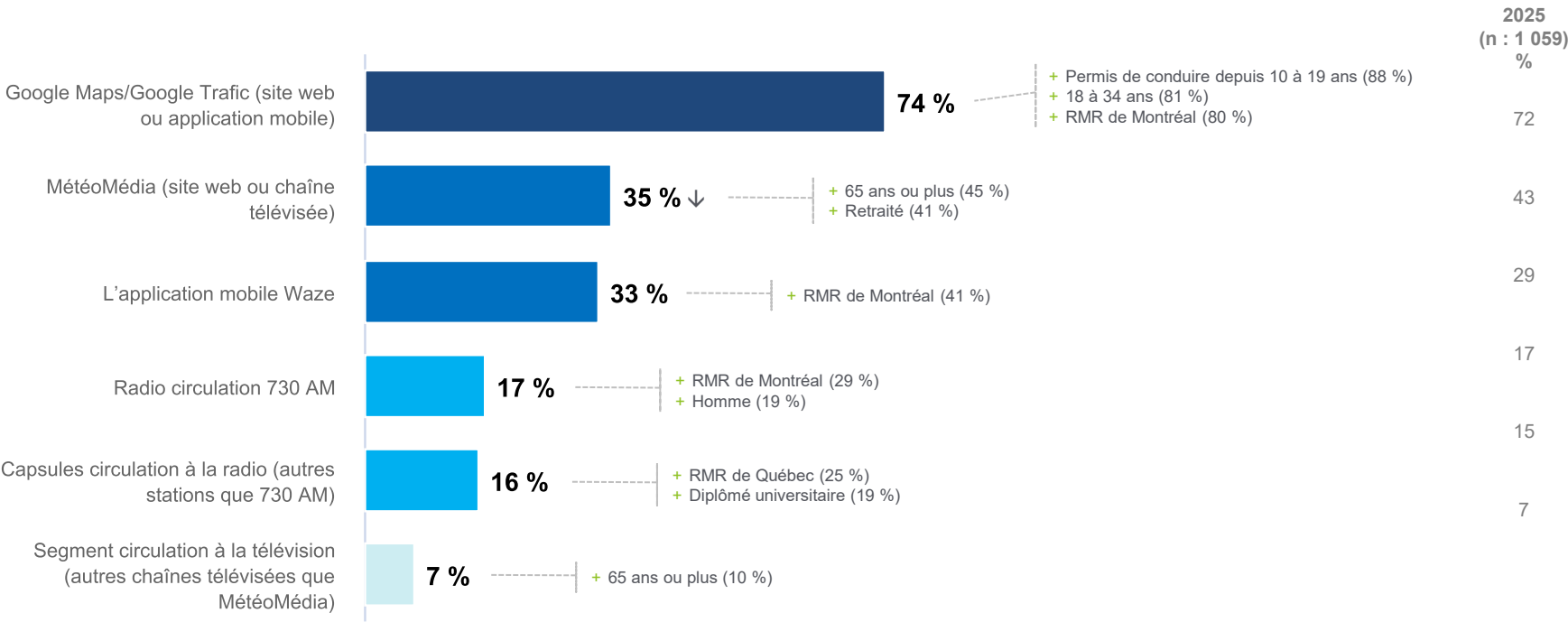
AUTRES SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 087

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



Google Maps demeure de loin, cette année encore, la source d'information la plus populaire auprès des utilisateurs de Québec 511. MétéoMédia et l'application Waze se retrouvent pratiquement à égalité au second rang, mais loin derrière le meneur. Bien que MétéoMédia s'avère moins mentionnée cette année, le portrait global s'inscrit dans la continuité de celui observé l'année dernière.

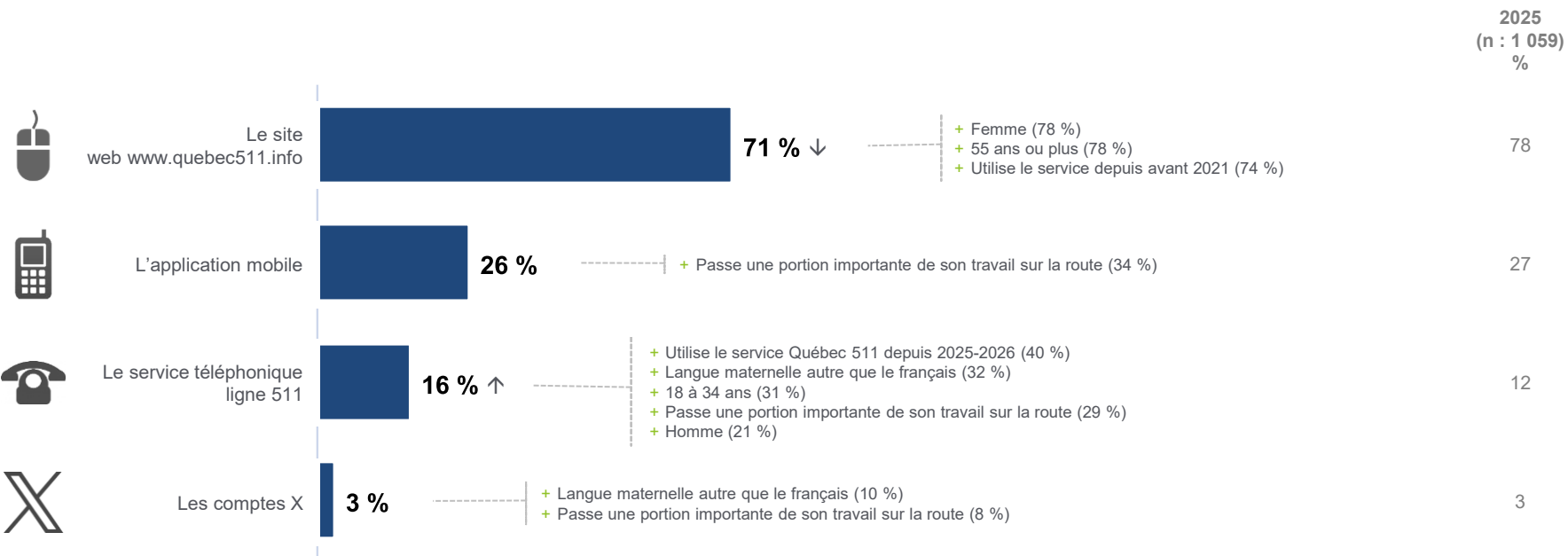
Les jeunes de 18 à 34 ans consultent davantage Google Maps (81 % contre 67 % des 55 ans ou plus) alors que les 65 ans ou sont plus nombreux, en proportion, à se tourner vers MétéoMédia (45 %) ou des segments de circulation télévisés autres que MétéoMédia (10 %).

* Seules les sources autres que Québec 511 qui ont été mentionnées par plus de 2 % des répondants sont illustrées dans le graphique.
** Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 087

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



Malgré un recul par rapport à l’an dernier, le site web de Québec 511 domine en étant la plus utilisée des quatre plateformes.

En revanche, le taux d’utilisation du mode téléphonique progresse un peu.

Soulignons que les nouveaux utilisateurs de Québec 511 s’en sont servi en plus forte proportion (40 %) et boudent davantage le site web (43 %). À l’opposé, les utilisateurs de longue date gravitent plus vers le site web. Enfin, les travailleurs passant une part importante de leur temps sur la route affichent un profil d’utilisation plus diversifié, étant proportionnellement plus nombreux à tirer parti de trois plateformes.

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

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

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

USAGES MIXTES DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (excluant les comptes X [Twitter])	2026 (n : 1 082) %	2025 (n : 1 052) %
Une seule des trois plateformes (web, téléphonique ou application mobile)	88	83
Site web et application mobile	7	10
Site web et service téléphonique	3	5
Application mobile et service téléphonique	1	1
Les trois plateformes (web, téléphonique et application mobile)	1	1

L’utilisation exclusive d’un seul canal est encore une tendance marquée en 2026. La combinaison site web et application mobile demeure la plus fréquente lorsque deux modes sont consultés.

UTILISATION MIXTE DES PLATEFORMES (SUITE)



Synthèse de l'utilisation des plateformes de Québec 511 (excluant les comptes X [Twitter])
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 082



16 % ↑

d'utilisateurs

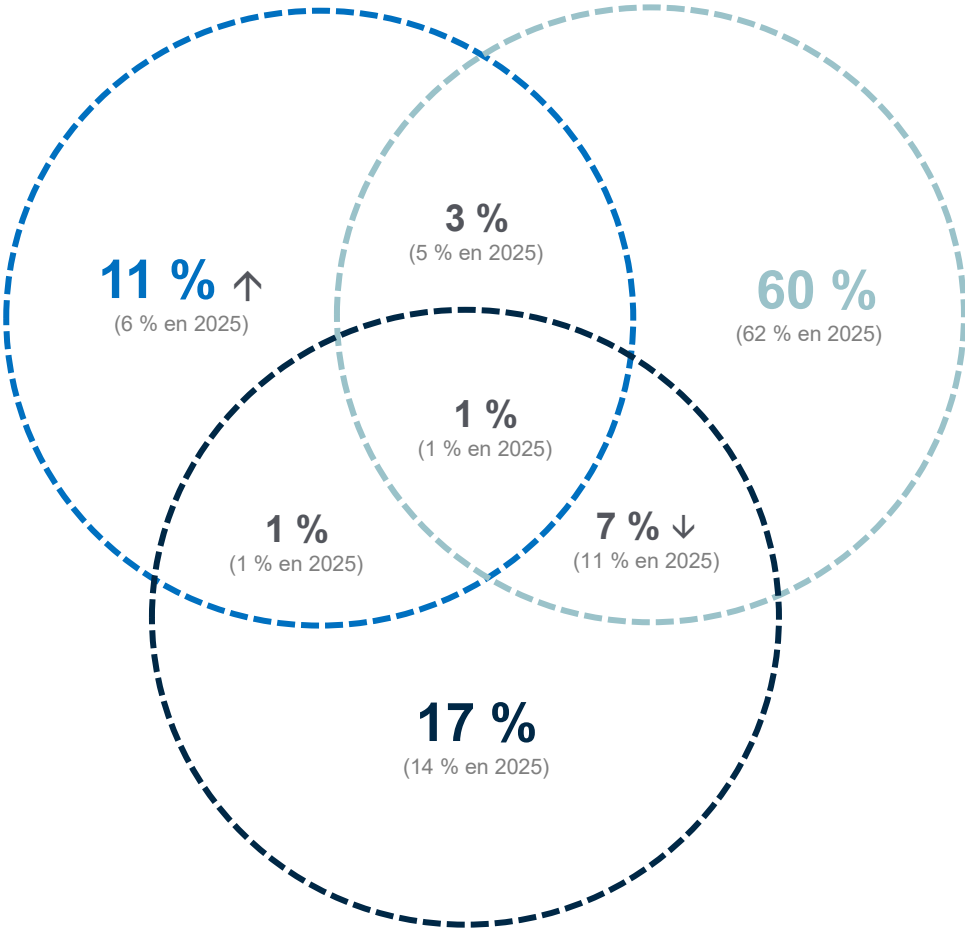
(12 % en 2025)

Nombre estimé d'utilisateurs du service téléphonique :
≈ 302 000

- Lecture du graphique
- Hausse de cinq points des utilisateurs de Québec 511 ayant utilisé exclusivement le service téléphonique au cours de la dernière année (11 % contre 6 % en 2024).
 - 3 % ont utilisé le service téléphonique et le site web.
 - 1 % a utilisé le service téléphonique, le site web et l'application mobile.



Quatre répondants utilisent uniquement X





71 % ↓

d'utilisateurs

(78 % en 2025)

Nombre estimé d'utilisateurs du site web :
≈ 1 341 000



26 %

d'utilisateurs

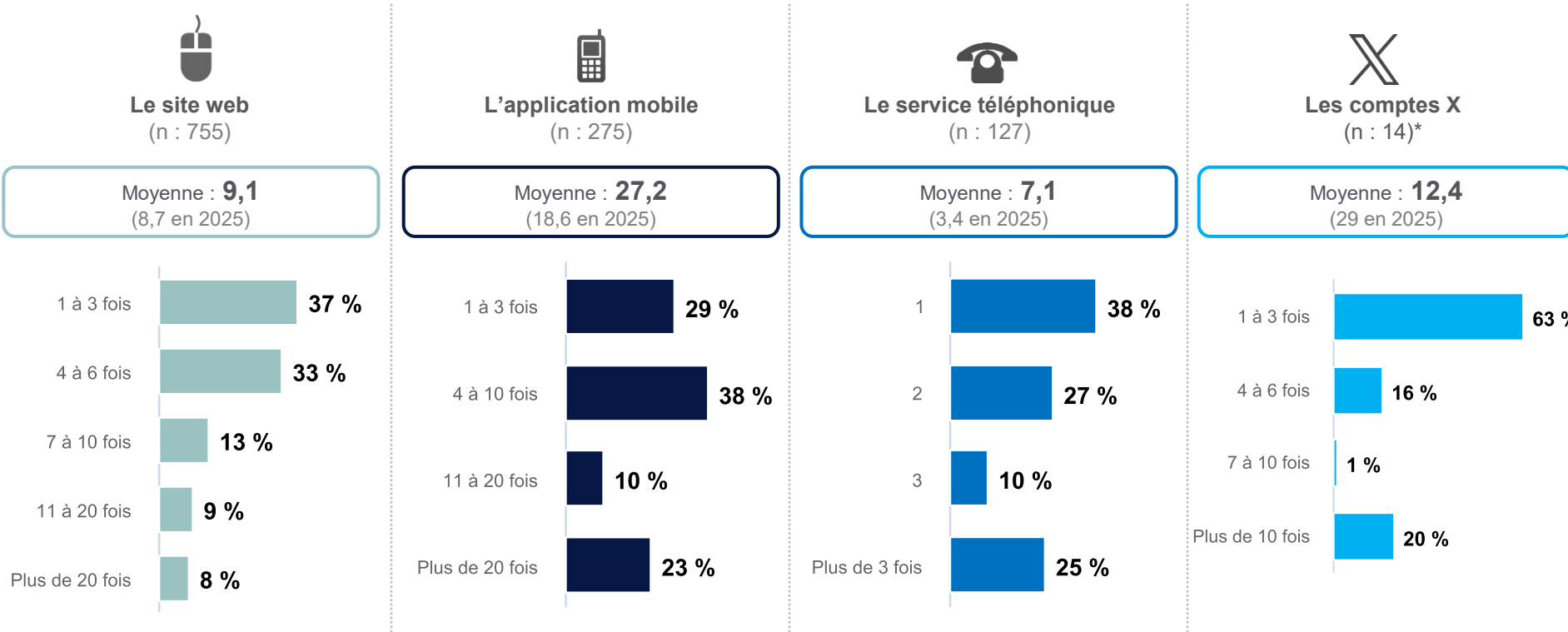
(27 % en 2025)

Nombre estimé d'utilisateurs de l'application mobile :
≈ 491 000

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES PLATEFORMES



QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...?
Base : utilisateurs de chacune des plateformes, excluant la non-réponse



L'application mobile est la plateforme utilisée le plus fréquemment (27,2 fois en moyenne).

Les hausses d'utilisation de l'application (27,2 contre 18,6) et du service téléphonique (7,1 contre 3,4) ne sont pas significatives en raison, notamment, de la relative faiblesse des échantillons.

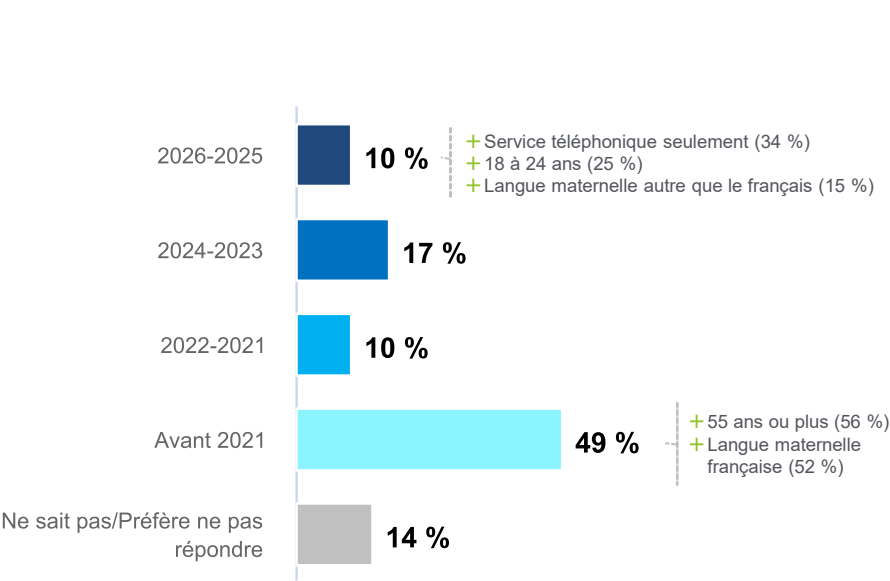
* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANCIENNETÉ ET SAISON D'UTILISATION



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 087



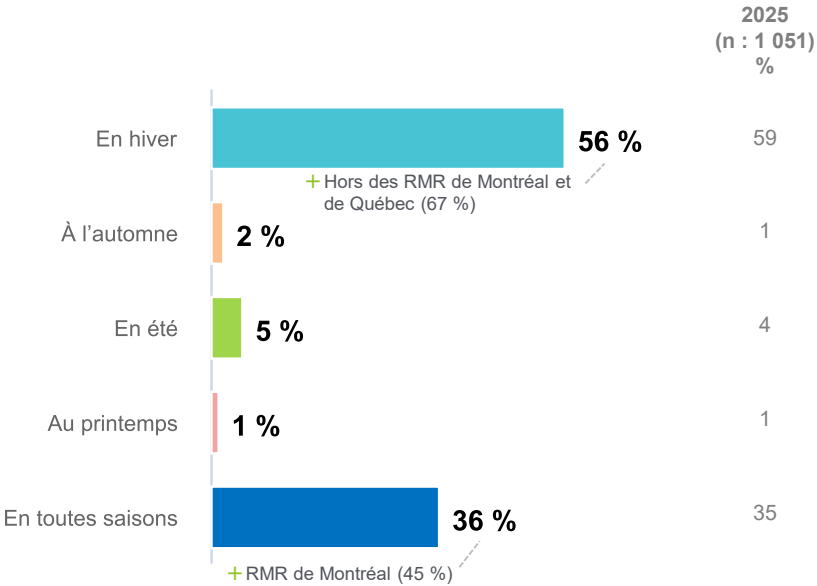
La moitié des utilisateurs sont fidèles depuis plus de cinq ans, confirmant ainsi une solidité de la base d'utilisateurs de Québec 511.

De plus, à l'instar des résultats des éditions précédentes du sondage, 10 % ont adopté Québec 511 dans la dernière année.

Les jeunes de 18 à 24 ans et les répondants qui utilisent le service téléphonique uniquement figurent en plus forte proportion à titre de nouveaux utilisateurs, alors que les 55 ans ou plus se démarquent pour être des utilisateurs de longue date.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 084



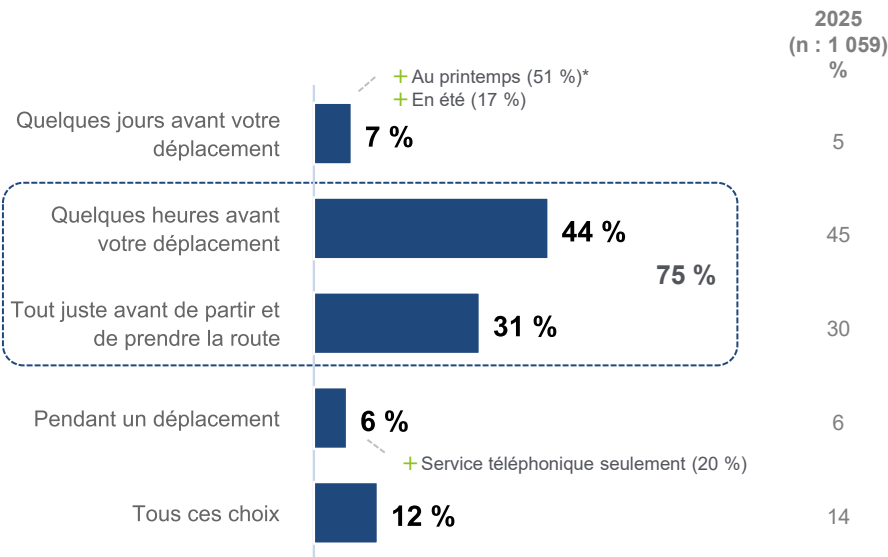
L'hiver s'impose comme la saison de prédilection pour utiliser Québec 511, puisque plus de la moitié des répondants (56 %) y ont eu recours durant cette période. Pour 36 %, soit une proportion non négligeable, leur utilisation s'échelonne sur toute l'année.

MOMENT ET MOTIFS D'UTILISATION



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 079



Consulter Québec 511 se fait dans un court intervalle, puisque 75 % des utilisateurs y recourent quelques heures avant le déplacement (44 %) ou tout juste avant de partir (31 %).

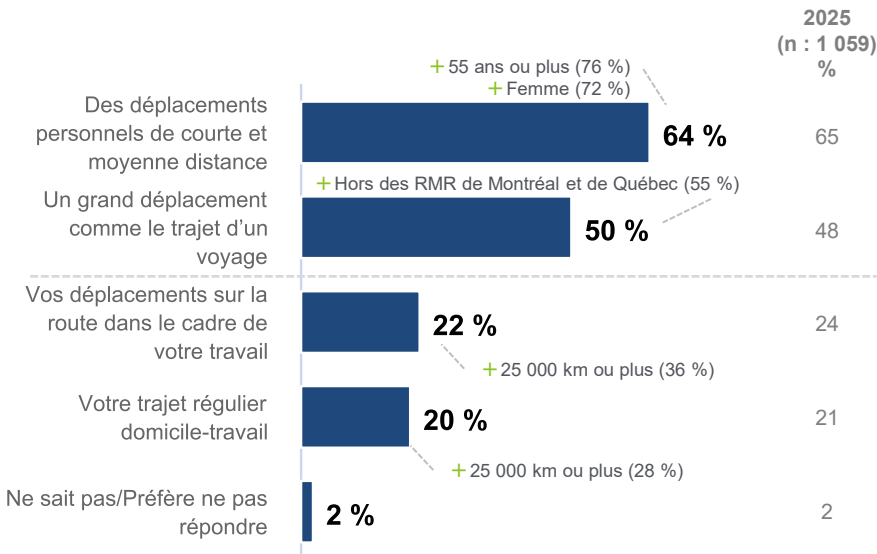
Les répondants qui utilisent exclusivement le site web de Québec 511 le font significativement plus (51 %) dans un court délai, soit quelques heures avant leur déplacement.

Chercher de l'information sur Québec 511 quelques jours avant son déplacement est plutôt rare (7 %), mais ce l'est moins en été, où 17 % ont ce comportement.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 087

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



Planifier ses déplacements à l'aide de Québec 511 est beaucoup plus populaire pour des déplacements personnels que pour des trajets liés au travail.

La distance annuelle parcourue influe sur la planification des déplacements professionnels, que ce soit précisément dans le cadre du travail ou qu'il s'agisse du trajet domicile-travail.

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

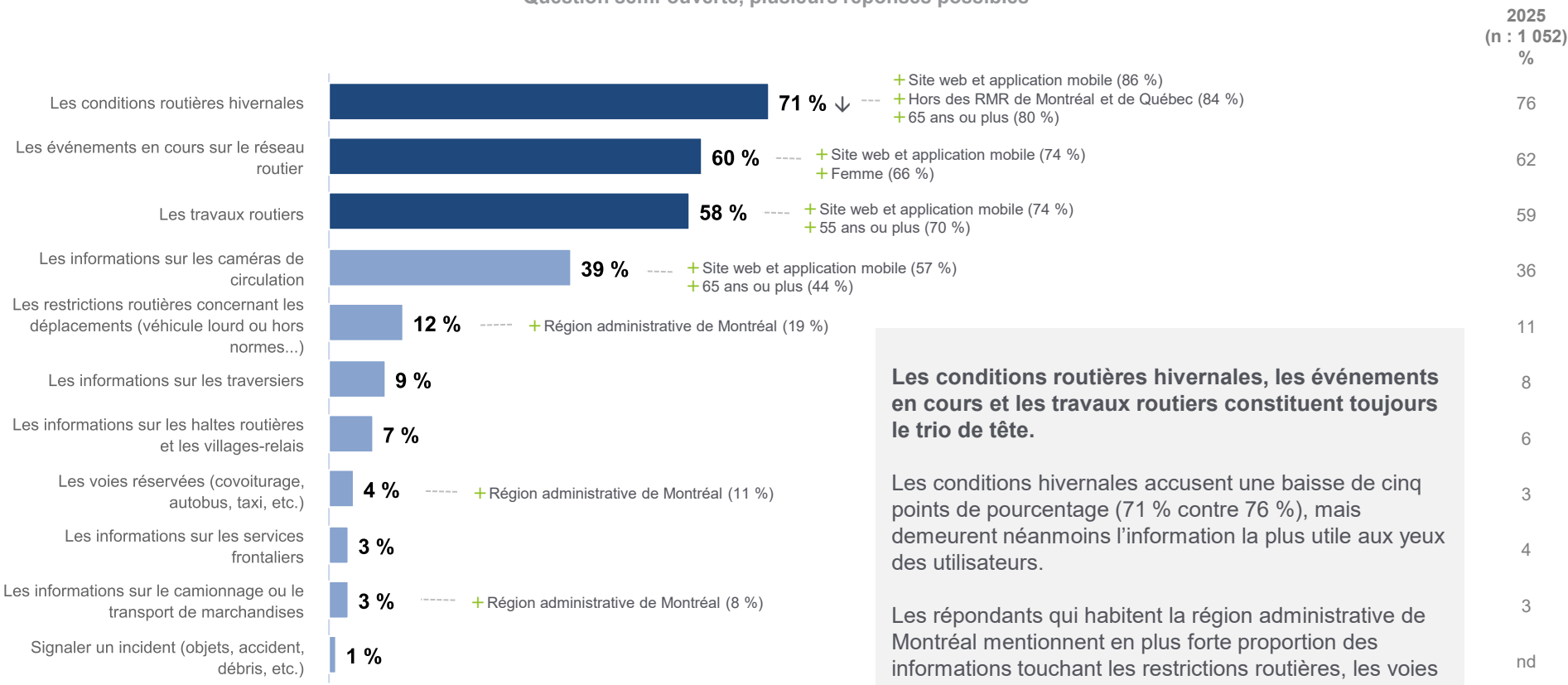
INFORMATIONS JUGÉES LES PLUS UTILES



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 079

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*



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

INFORMATIONS JUGÉES LES PLUS UTILES (SUITE)



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 079

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**

	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montréal	Centre-du-Québec
RÉSULTATS POUR LES QUATRE SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES	n : 1 079	n : 43	n : 38	n : 251	n : 26	n : 57	n : 148	n : 36	n : 17*	n : 9*	n : 1*	n : 11*	n : 108	n : 31	n : 52	n : 74	n : 157	n : 20*
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	71	91+	100+	74	80	88+	57-	72	89	89	100	100	82+	70	71	54-	54-	64
Les événements en cours sur le réseau routier	60	51	63	61	62	49	52	67	63	67	100	40	63	58	71	60	66	53
Les travaux routiers	58	41-	50	60	51	61	53	68	74	29	100	24	60	58	78+	63	60	53
Les informations sur les caméras de circulation	39	39	56	55+	43	23-	25-	41	36	49	0	69	63+	53	29	29	28-	42

Un peu de variabilité régionale.

L'utilité des informations liées aux conditions routières hivernales varie selon plusieurs régions administratives, particulièrement au Saguenay-Lac-Saint-Jean, dans le Bas-Saint-Laurent, en Estrie et en Chaudière-Appalaches, où les résidents de ces secteurs se démarquent à la hausse en les jugeant des plus utiles.

Les informations sur les caméras de circulation sont les plus utiles dans les régions de Québec et Chaudière-Appalaches.

* À interpréter avec prudence, faibles échantillons.

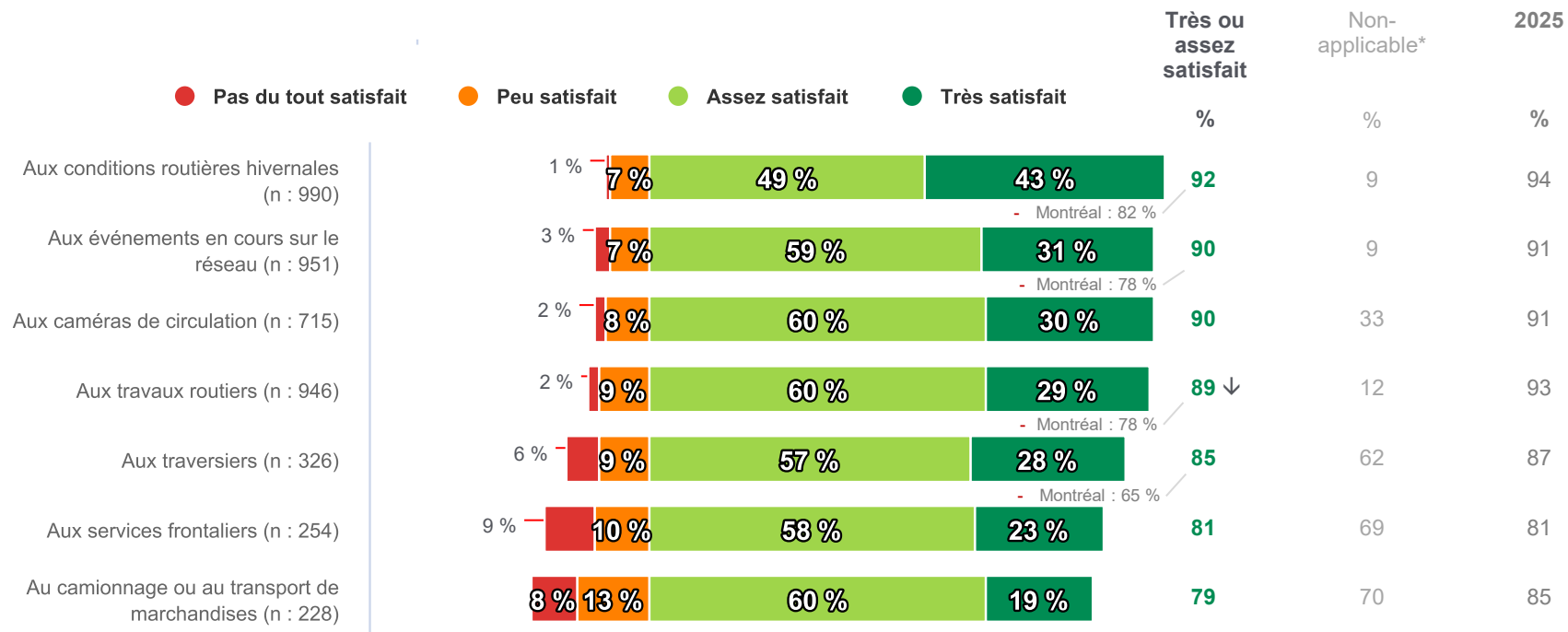
** Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

FIABILITÉ ET EXACTITUDE DES INFORMATIONS DISPONIBLES



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

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



La fiabilité et l'exactitude de la plupart des informations fournies par Québec 511 génèrent la satisfaction de fortes majorités d'utilisateurs.

Un bémol cependant : la satisfaction à l'égard des renseignements sur les travaux routiers est moindre que l'an dernier, mais demeure néanmoins élevée. Notamment, les informations sur les travaux routiers, les événements en cours ainsi que les conditions routières hivernales génèrent plus d'insatisfaction dans la région administrative de Montréal.

En ce qui a trait aux deux services dont les taux de satisfaction sont les moins élevés (services frontaliers et camionnage), ceux-ci s'avèrent les plus utiles pour peu d'utilisateurs (3 % chacun, voir page 22). Dans ce contexte, il serait moins prioritaire de comprendre les motifs d'insatisfaction, contrairement à ceux relatifs aux trois types de renseignements cités ci-dessus qui sont plus critiqués à Montréal.

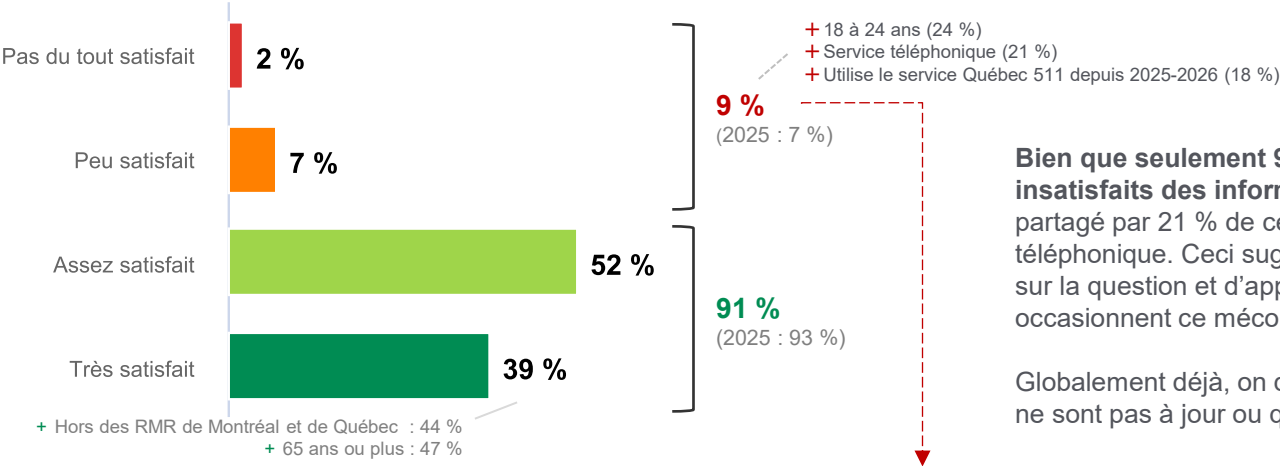
* Base : ensemble des utilisateurs (n : 1 087).

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 083



Bien que seulement 9 % des utilisateurs se disent insatisfaits des informations obtenues, ce sentiment est partagé par 21 % de ceux qui utilisent le service téléphonique. Ceci suggère qu'il y aurait lieu de se pencher sur la question et d'approfondir les causes qui occasionnent ce mécontentement.

Globalement déjà, on dénonce le fait que les informations ne sont pas à jour ou qu'elles sont difficiles à trouver.

QA6a. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas entièrement satisfait de l'information obtenue de Québec 511?	%
Base : répondants insatisfaits, n : 76	
Question ouverte, trois réponses possibles*	
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	34
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	26
Les informations ne sont pas claires	9
La commande vocale n'est pas toujours fonctionnelle	5
Insatisfait des caméras de circulation (fonctionnent mal, image floue, etc.)	4
L'information est mal présentée (mauvais design, etc.)	3
Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	2
Il n'y a pas plus d'informations que sur d'autres applications	2
La mauvaise attitude du personnel (ex. : pas de volonté d'aider)	1
Autre	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	30

+ Site web (39 %)

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

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES (SUITE)



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 083

	2026		2025	
	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 43 et 38)	98	2	96	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 38 et 42)	100	0	98	2
Québec (n : 252 et 166)	96+	4-	94	6
Mauricie (n : 26* et 43)	86	14	100	0
Estrie (n : 57 et 69)	97	3	84	16
Montréal (n : 146 et 150)	89	11	88	12
Outaouais (n : 36 et 30)	93	7	86	14
Abitibi-Témiscamingue (n : 18 et 20)*	87	13	94	6
Côte-Nord (n : 9 et 15)*	100	0	94	6
Nord-du-Québec (n : 9 et 4)*	0	100	100	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 11 et 16)*	100	0	94	6
Chaudière-Appalaches (n : 108 et 74)	94	6	96	4
Laval (n : 31 et 32)	82	18	92	8
Lanaudière (n : 52 et 64)	95	5	89	11
Laurentides (n : 75 et 64)	88	12	95	5
Montérégie (n : 160 et 205)	84-	16+	92	8
Centre-du-Québec (n : 20 et 25)*	85	15	97	3



Chapitre 3

SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

- Options du service téléphonique utilisées
- Satisfaction envers le service téléphonique
- Contact avec un préposé aux renseignements
- Service téléphonique en plus des canaux numériques
- Notoriété du site web et de l'application mobile
- Raisons de préférer le service téléphonique
- Intérêt envers le site web ou l'application mobile

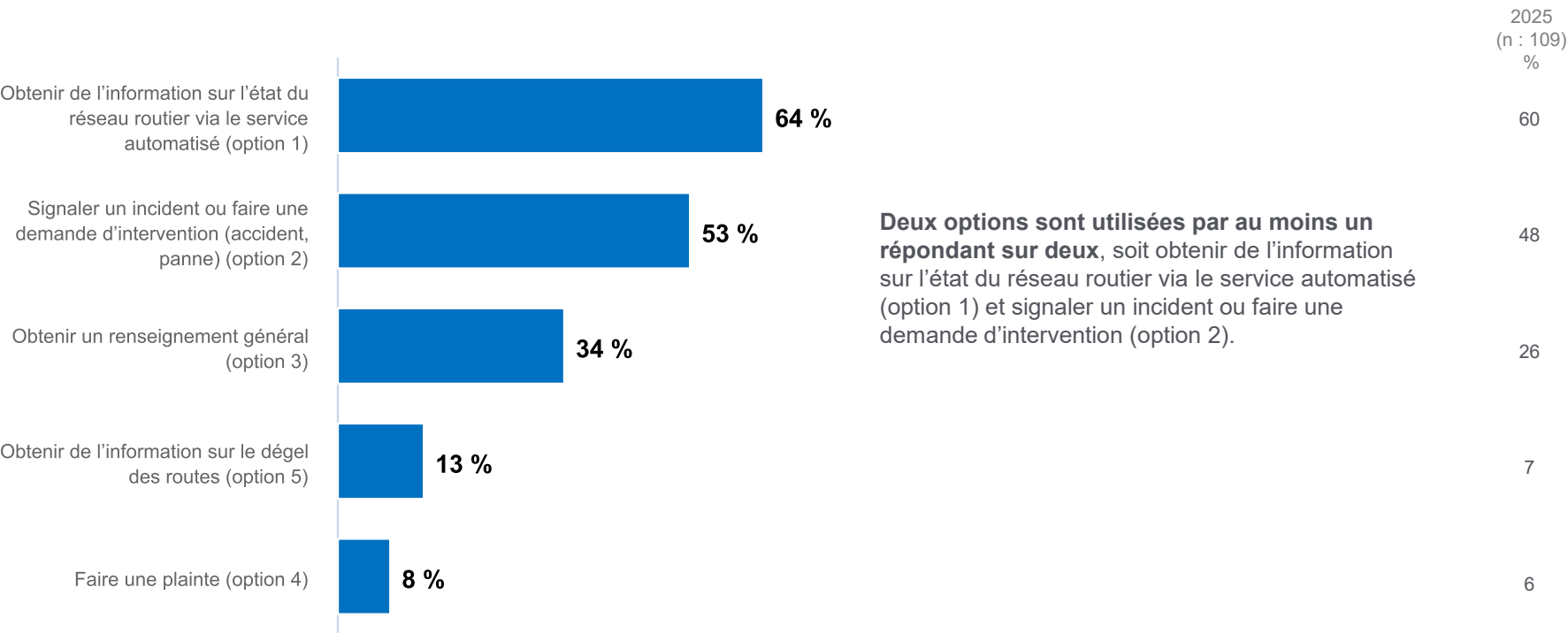
OPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE UTILISÉES



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 136

Plusieurs réponses possibles*



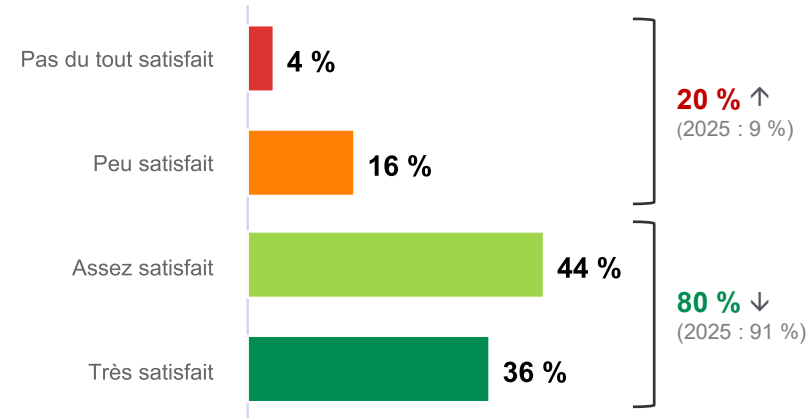
* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

SATISFACTION ENVERS LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 138

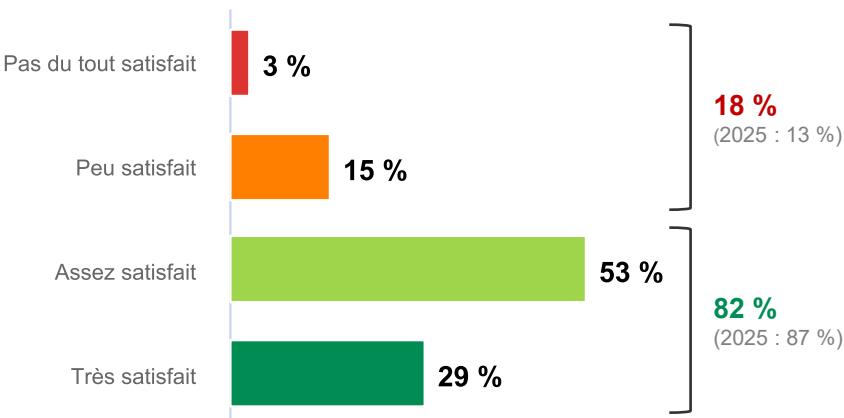


La satisfaction globale à l'égard du service téléphonique s'abaisse à 80 %, contre 91 % l'an dernier.

Le délai d'attente en est la principale cause.*

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

Base : utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé 24/7 (option 1), excluant la non-réponse, n : 78



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

* QB3a. Pour quelles raisons êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] du service téléphonique de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits du service téléphonique de Québec 511, n : 21, faible taille d'échantillon.

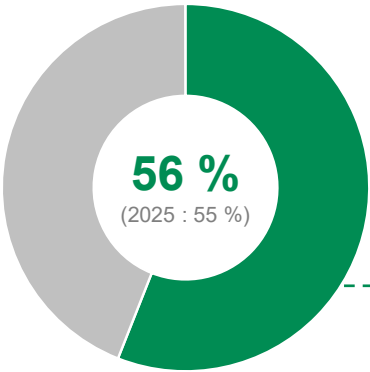
CONTACT AVEC UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, n : 139

Le graphique présente le pourcentage de « oui »



QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511?

Base : utilisateurs ayant parlé à un préposé

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*

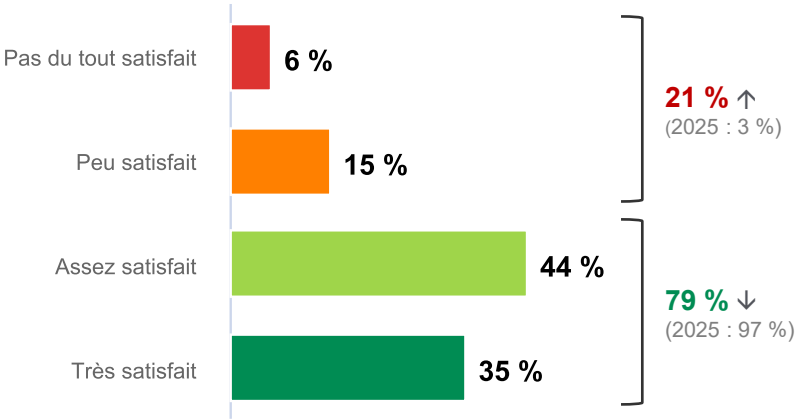
	2026 (n : 69) %	2025 (n : 61) %
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	58
S'informer sur des sujets généraux	33	29
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	27	35
Faire une plainte ou un commentaire	12	18
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2	3



QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?

(Si vous avez parlé à plus d'un préposé, pensez à la dernière fois)

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ayant parlé à un préposé, excluant la non-réponse, n : 68



Lorsqu'il leur est arrivé de communiquer avec l'un des préposés, le principal motif était de signaler un incident ou un accident sur le réseau routier (57 %).

La satisfaction des répondants ayant interagi avec un préposé lors de l'appel téléphonique chute de 18 points de pourcentage.

Les quatorze personnes qui se disent insatisfaites évoquent principalement le manque de réponses aux questions ou une communication difficile.**

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

** QB8a. Pour quelles raisons êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] des services du préposé à l'information de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits des services du préposé de Québec 511, n : 14, faible taille d'échantillon.

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

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

Question ouverte, trois réponses possibles*

	2026 (n : 53) %	2025 (n : 52) %
Pour signaler un problème sur la route (ex. : débris, accident)	16	19
Pour s'informer des entraves aux déplacements (ex. : travaux, accidents)	13	6
Pour s'informer des conditions routières (ex. : circulation, état des routes)	10	8
C'est plus facile	8	2
C'est plus rapide	6	2
Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	5	2
Pour parler avec quelqu'un	4	ND
Lorsqu'il est en déplacement (ex. : sur la route, à l'extérieur de la maison)	4	7
Pour planifier des déplacements sécuritaires	2	ND
En complément de l'application	1	2
L'information est plus précise (ex. : complète, fiable)	1	13
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	45	44

Ce n'est pas nécessairement pour parler à quelqu'un (4 %) que les utilisateurs du site web ou de l'application mobile recourent aussi au téléphone, mais principalement pour signaler un problème sur la route (16 %) ou encore pour s'informer à propos des entraves (13 %) ou des conditions routières (10 %), deux types de renseignements qu'ils pourraient obtenir par les canaux numériques.

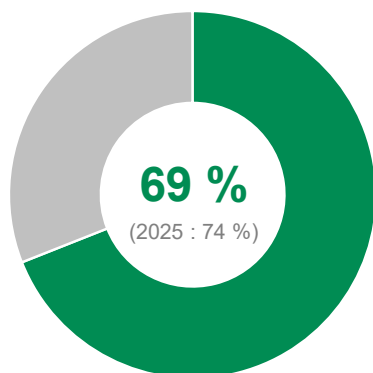
* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en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

NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE



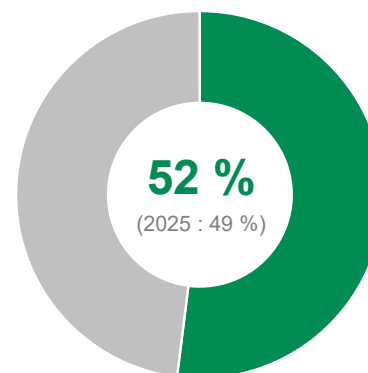
QA12a. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours au site web de Québec 511?

Base : non-utilisateurs du site web, n : 289



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

Base : non-utilisateurs de l'application mobile, n : 783



Les graphiques présentent le pourcentage de « oui »

Sept non-utilisateurs du site web de Québec 511 sur dix savent qu'ils peuvent y trouver des renseignements sur les trois principaux sujets de prédilection, sans pour autant s'en informer via ce canal.

Quant à l'application mobile, un non-utilisateur sur deux admet savoir que ces renseignements y sont aussi disponibles, mais ne s'en sert pas. C'est davantage le cas des répondants âgés de 55 ans ou plus (59 % contre 33 % des 18 à 34 ans).

RAISONS DE PRÉFÉRER LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE



QA13a. Pour quelles raisons préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site web ou l'application mobile de Québec 511?
Base : utilisateurs du service téléphonique qui savent qu'ils pouvaient utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait

Question ouverte, trois réponses possibles*

	2026 (n : 97) %	2025 (n : 79) %
C'est rapide	12	6
N'a pas accès aux services en ligne (ex. : n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	6	6
C'est pratique	6	3
Ne veut pas l'utiliser durant la conduite	6	ND
Les informations sont plus précises	5	3
Préfère le contact humain	4	3
Ne pense pas à utiliser l'application	3	ND
C'est toujours accessible	2	2
Par habitude	2	6
C'est plus facile	2	13
La qualité du service	2	2
C'est plus sécurisant	2	ND
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	50	42

C'est principalement pour une question de rapidité (12 %) que les répondants préfèrent le téléphone aux plateformes numériques de Québec 511.

Chez les 65 ans ou plus, 29 % s'expliquent de la sorte.

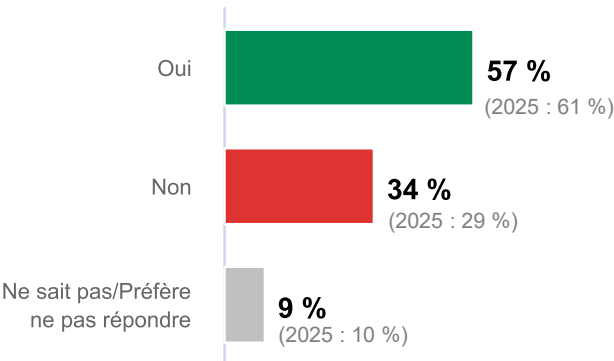
* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie. Seules les catégories mentionnées par au moins 2 % des répondants sont illustrées.

INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB OU L'APPLICATION MOBILE



QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier?

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour le faire, n : 414



Près de 60 % des non-utilisateurs des canaux numériques se disent intéressés à les utiliser, un résultat stable par rapport à l'an dernier. Soulignons qu'il s'agit d'intentions déclarées qui ne semblent pas évoluer vers l'adoption du comportement, d'autant plus que le taux d'utilisation du site web est en diminution.

Outre le fait de boudier les applications en général (17 %), la préférence pour une application concurrente constitue le principal frein à utiliser celle de Québec 511 (15 %).

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

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

Question ouverte, trois réponses possibles*

	Ensemble (n : 117) %	Non intéressé au site web (n : 15)** %	Non intéressé à l'application (n : 96) %
Utilise d'autres applications	16	5	15
N'utilise peu ou pas d'applications	13	0	17
Préfère utiliser le site web	9	0	12
Ne connaît pas l'application	8	0	6
N'en a pas besoin	6	3	5
Préfère utiliser l'application mobile	5	40	0
L'application n'est pas de bonne qualité (ex. : désuète)	4	0	5
N'a pas accès à un téléphone mobile	3	0	4
Préfère utiliser un ordinateur	3	0	4
Préfère écouter la radio	2	0	3
Préfère utiliser le service téléphonique	2	0	1
Préfère le contact humain	2	0	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	34	46	34

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie. Seules les catégories mentionnées par au moins 2 % des répondants sont illustrées.

** À interpréter avec prudence, faible échantillon.



Chapitre 4

SITE WEB, APPLICATION MOBILE ET COMPTES X DE QUÉBEC 511

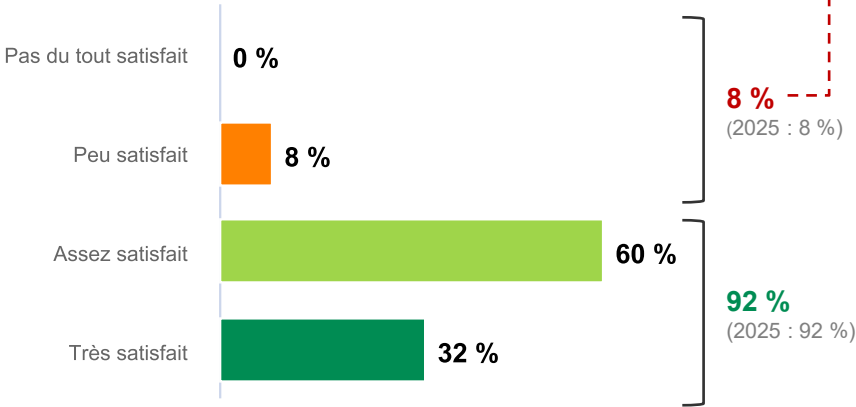
- Satisfaction à l'égard du site web
- Satisfaction à l'égard de l'application mobile
- Appréciation des visuels de l'application mobile
- Satisfaction à l'égard des comptes X
- Nouvelles fonctionnalités
- Plateforme la plus appropriée

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE WEB



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

Base : utilisateurs du site web de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 786



QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du site web de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits du site web Question ouverte, trois réponses possibles*	2026 (n : 57) %	2025 (n : 62) %
Le site n'est pas convivial	35	40
L'information manque de fiabilité (ex. : pas à jour)	18	17
La présentation visuelle laisse à désirer	17	16
L'information est difficile à obtenir	16	16
L'information est insuffisante	10	12
L'information est difficile à comprendre (ex. : manque de clarté)	9	8
La trop grande quantité d'informations	5	ND
Le manque de qualité des fonctionnalités (ex. : caméra ne fonctionne pas)	4	4
Le site est lent	4	3
Le manque de fonctionnalités (ex. : filtres, localisation en temps réel)	4	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	26	27

En 2026, comme lors des deux années précédentes, la très grande majorité des utilisateurs du site web de Québec 511 se disent satisfaits de leur expérience (92 % depuis 2024).

Chez ceux qui expriment une insatisfaction, la convivialité du site s'avère le principal point de friction, étant soulevée par 35 % d'entre eux. La fiabilité, l'aspect visuel et la facilité à trouver l'information recherchée sont également pointés du doigt, quoique dans des proportions moins élevées (18 %, 17 % et 16 % respectivement).

Certaines de ces critiques sont cohérentes avec le taux modeste de satisfaction envers la facilité de navigation sur le site, dont il est question à la page suivante.

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

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE WEB (SUITE)



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

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

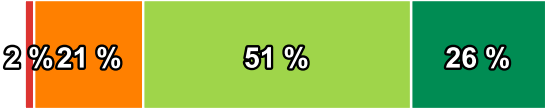
● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait

La clarté des informations
(n : 788 et 814)



2026		2025	
Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %	Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %
12	88	12	88
23	77	19	81

La facilité de navigation
(n : 780 et 812)



Des taux de satisfaction stables comparativement à ceux de l'an dernier, mais la facilité à naviguer dans le site web continue d'être un point faible.

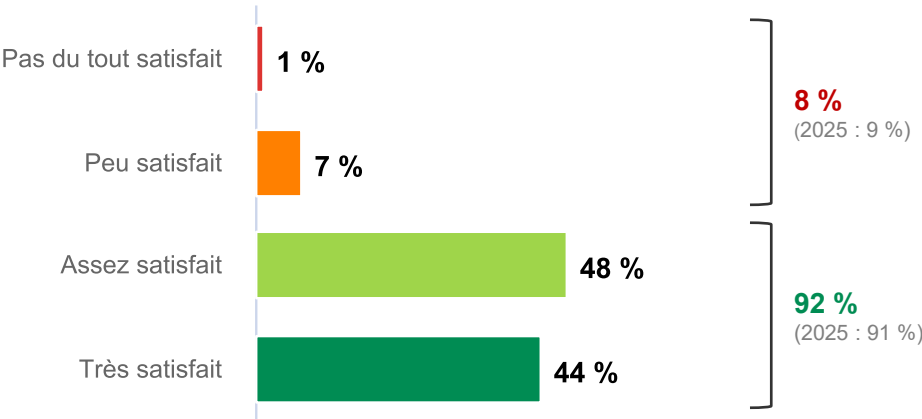
En effet, la satisfaction à l'égard de cette caractéristique n'est que de 77 %, faisant ainsi 23 % d'insatisfaits. Tel qu'en font foi les critiques observées à la page précédente, le manque de convivialité, le visuel et la lenteur du site s'avèrent des suggestions d'améliorations à mettre en place.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPLICATION MOBILE



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

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 303



L'application mobile de Québec 511 génère de la satisfaction auprès de la très forte majorité de ses utilisateurs.

Parmi les quelques-uns qui s'en montrent insatisfaits, et mis à part le manque de fonctionnalités qui lui est principalement reproché, les principaux motifs d'insatisfaction rejoignent ceux exprimés à l'égard du site web* :

- Le manque de convivialité de l'interface;
- Des doutes quant à la fiabilité de l'information;
- La présentation visuelle qui laisse à désirer.

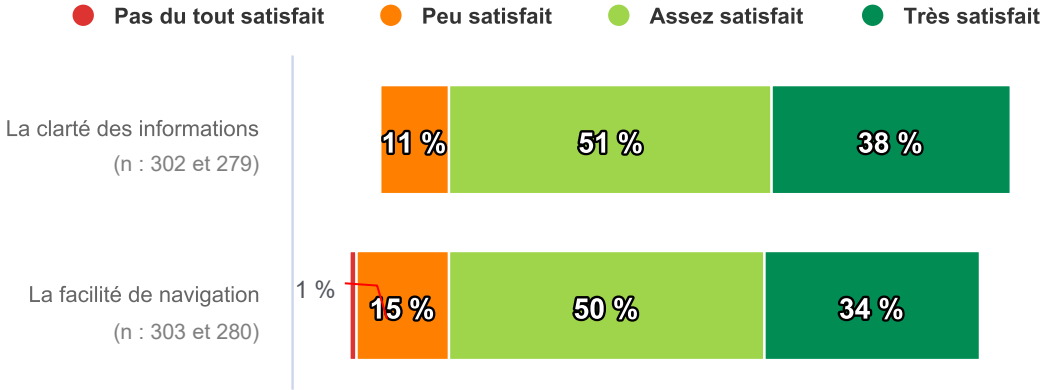
* QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [pas du tout satisfait/peu satisfait] de l'application mobile de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits de l'application mobile de Québec 511, n : 22, faible taille d'échantillon.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPLICATION MOBILE (SUITE)



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

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



2026		2025	
Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %	Peu ou pas du tout satisfait %	Très ou assez satisfait %
11	89	10	90
16	84	20	80

S'avérant toujours élevés, les taux de satisfaction à l'égard de certaines spécificités de l'application demeurent similaires à ceux de 2025.

APPRÉCIATION DES VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

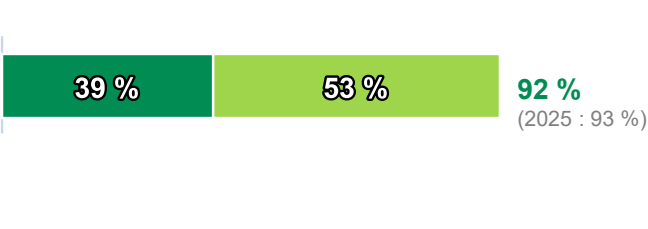
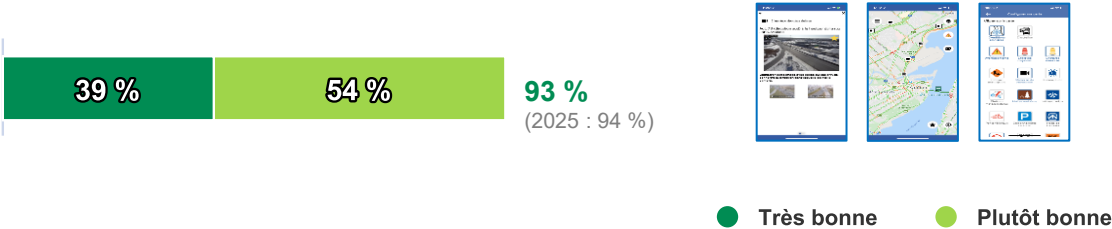


Voici quelques exemples des visuels des différentes sections de l'application mobile de Québec 511.

QE4. De façon générale, diriez-vous que c'est une*... façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511?
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 047



QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et présentées dans l'application mobile de Québec 511?
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 033



La façon dont l'information est présentée ainsi que sa clarté font largement consensus : respectivement 93 % des utilisateurs estiment qu'elle est bien mise en forme et 92 % la trouvent claire.

Le repérage de l'information est le principal point faible reproché (17 %) par les utilisateurs insatisfaits.

QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? Base : répondants insatisfaits de la clarté des informations Question ouverte, trois réponses possibles**	2026 (n : 75) %	2025 (n : 69) %		2026 (n : 75) %	2025 (n : 69) %
L'information est difficile à trouver (ex. : trop de détails)	17	25	Préfère une autre application	2	2
L'application n'est pas conviviale (ex. : navigation difficile)	9	0	Les informations ne sont pas à jour	2	2
La présentation n'est pas claire (ex. : mal disposée, trop chargée)	9	17	Il manque des fonctionnalités (ex. : options de routes)	1	ND
L'information n'est pas assez précise (ex. : la carte)	8	21	L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	1	4
L'apparence de l'application laisse à désirer	5 ↓	21	Autre	7	0
L'information manque de clarté (ex.: difficile à comprendre)	2	ND	Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	54	36

* Les choix de réponse sont très mauvaise, plutôt mauvaise, plutôt bonne, très bonne et je ne sais pas/je préfère ne pas répondre.
** Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.

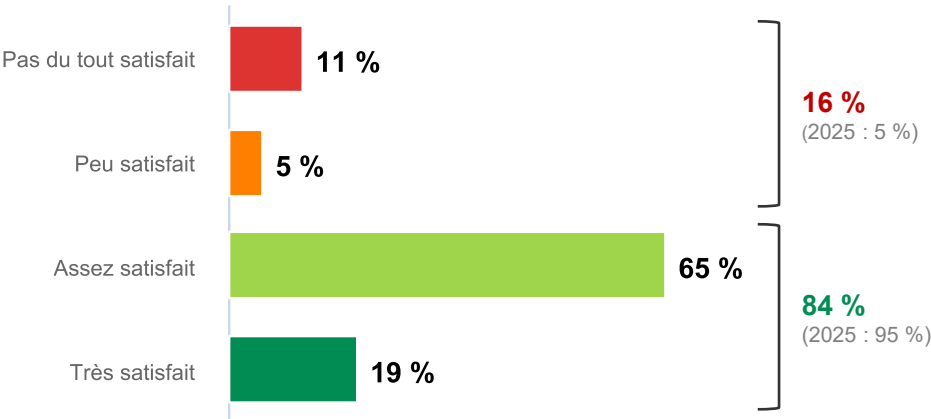
40

SATISFACTION À L'ÉGARD DES COMPTES X



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

Base : utilisateurs des comptes X (Twitter) de Québec 511 pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis, excluant la non-réponse, n : 18*

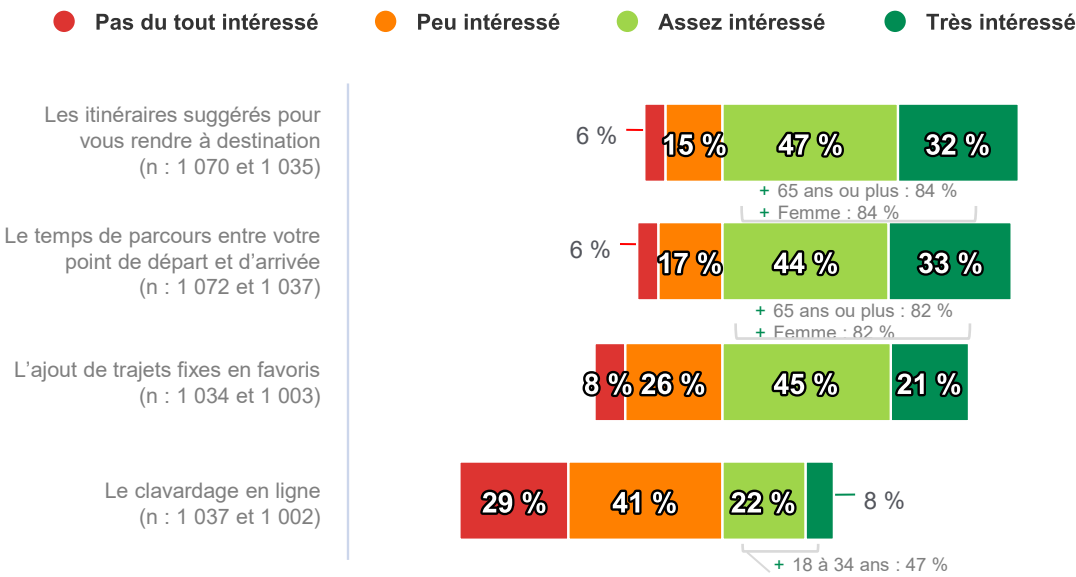


Malgré le timide taux d'utilisation, les comptes X rallient une large part d'utilisateurs satisfaits.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

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



2026		2025	
Peu ou pas du tout intéressé %	Très ou assez intéressé %	Peu ou pas du tout intéressé %	Très ou assez intéressé %
21	79	20	80
23	77	22	78
34	66	35	65
70	30	68	32

Les itinéraires (79 %) et le temps de parcours (77 %) arrivent en tête comme nouvelles fonctionnalités suscitant de l'intérêt.

L'ajout de trajets en favoris génère aussi un intérêt pour la majorité (66 %), quoique de façon plus modérée. Pour sa part, le clavardage en ligne fait figure d'exception en étant la fonctionnalité la moins désirée : sept répondants sur dix s'y disent peu ou pas du tout intéressés.

Les femmes et les utilisateurs de 65 ans ou plus sont significativement plus intéressés par les itinéraires ou le temps de parcours, tandis que les 18 à 34 ans se démarquent par un intérêt plus marqué pour le clavardage.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 087

Question ouverte, trois réponses possibles*

	%
Pouvoir visualiser les caméras de circulation	1
Indiquer la présence des services d'urgence ou des policiers sur le réseau routier	1
Avoir la possibilité de rapporter un incident (ex. : entraves sur la route, détours)	1
Faciliter la recherche d'informations (ex. : plus d'options, plus conviviales)	1
Mise à jour plus fréquente des données (ex. : informations en temps réel)	1
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (ex. : par courriel, texto)	1
Améliorer l'information sur les travaux routiers (ex. : inclure les dates)	1
Clarifier les informations (ex. : plus simples, vocabulaire accessible)	1
Offrir un calculateur de trajet (ex. : estimer l'heure d'arrivée)	1
Inclure les prévisions météorologiques (ex. : pour un plus grand territoire)	1
Fournir des informations sur l'état des routes (ex. : nids de poule)	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1
Fournir de l'information plus précise	1
Indiquer l'emplacement de bornes de recharge pour les véhicules électriques	1
Indiquer la présence de radars sur le trajet	1
Offrir des fonctionnalités semblables à celles d'un GPS (ex. : directives, conseils)	1
Autre	1
Rien/Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	83

Une quinzaine de fonctionnalités sont proposées par seulement 17 % des utilisateurs. D'ailleurs, chacune des catégories de réponses concerne à peine 1 % de l'ensemble des utilisateurs de Québec 511.

Soulignons tout de même que de bonifier l'information, tant sur la forme que sur le fond, est mentionné à quelques reprises.

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

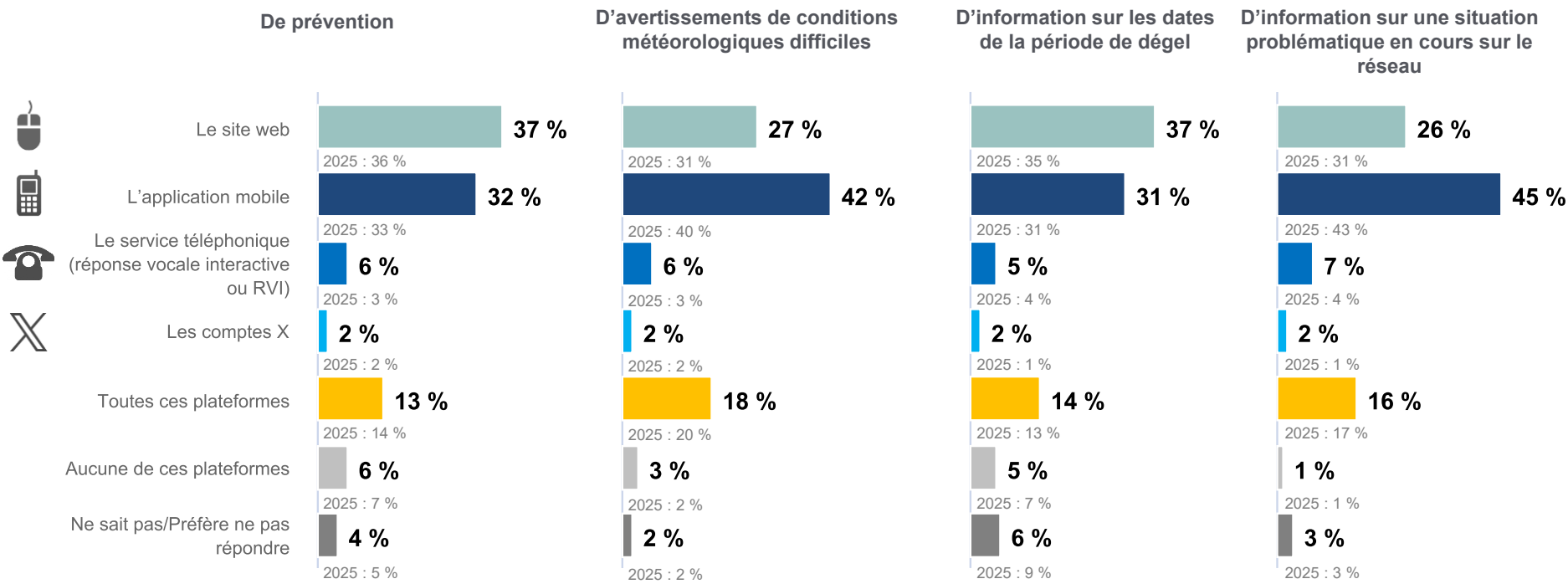
43

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 087



Le site web et l'application mobile s'imposent pour recevoir des communications de Québec 511, mais cela dépend du type de message.

La prédominance relative de ces deux plateformes de prédilection varie effectivement selon le contexte. Ainsi, le site web est légèrement préféré pour les messages de prévention (37 %) et les informations sur les dates de dégel (37 %), alors que l'application mobile domine nettement pour les avertissements météorologiques (42 %) et pour les situations problématiques en cours sur le réseau (45 %). Ces deux dernières catégories reflètent vraisemblablement le caractère urgent de ce type d'information.

Soulignons en outre que le service téléphonique et les comptes X demeurent très marginaux dans tous les contextes. Enfin, une proportion non négligeable d'utilisateurs se dit à l'aise avec l'ensemble des plateformes, particulièrement pour les avertissements météorologiques (18 %).



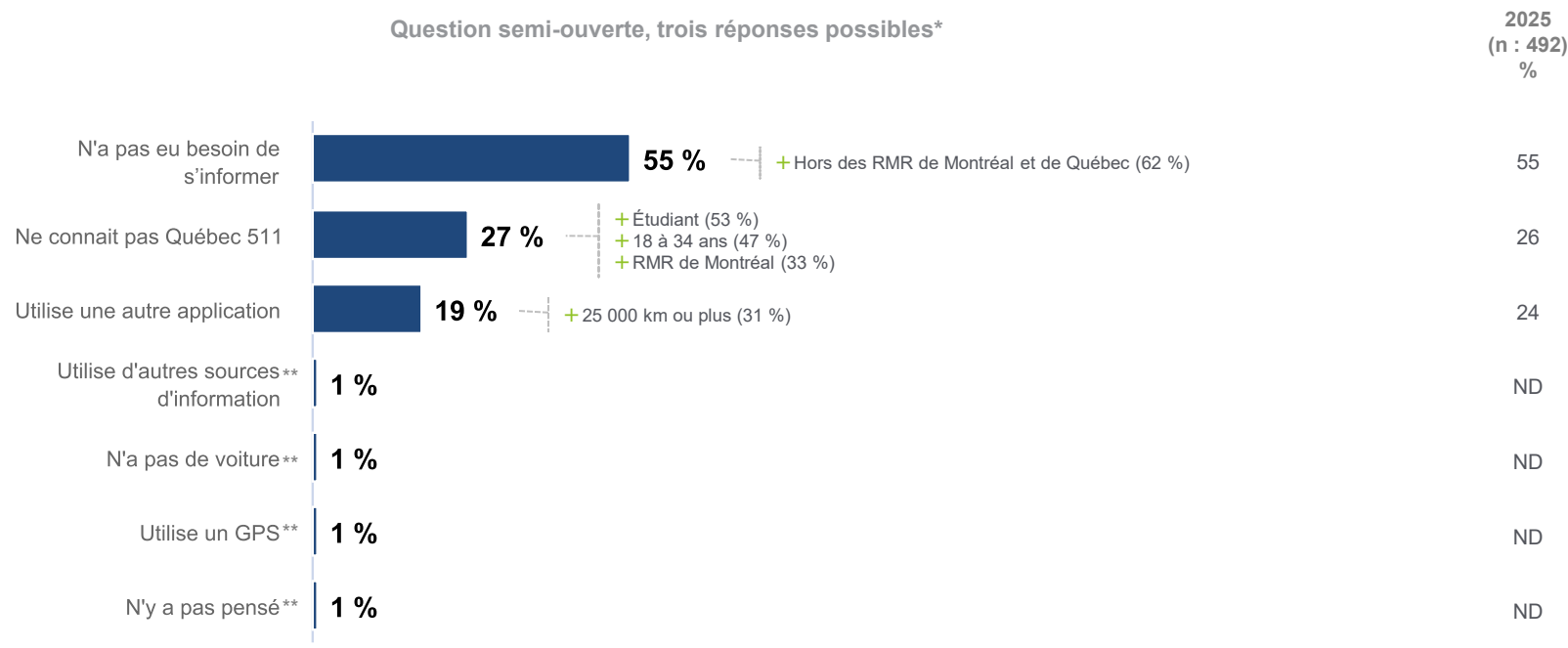
Chapitre 5

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

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

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

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 495



L'absence de besoin (55 %) est le principal facteur explicatif du non-recours au service Québec 511.

Loin derrière, la méconnaissance du service arrive au second rang (27 %), touchant davantage les étudiants (53 %) et les 18 à 34 ans (47 %). Le recours à une autre application est mentionné par 19 % des non-utilisateurs, notamment les répondants qui parcourent au moins 25 000 km par année (31 %). Enfin, tous les autres motifs sont marginaux.

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

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

46

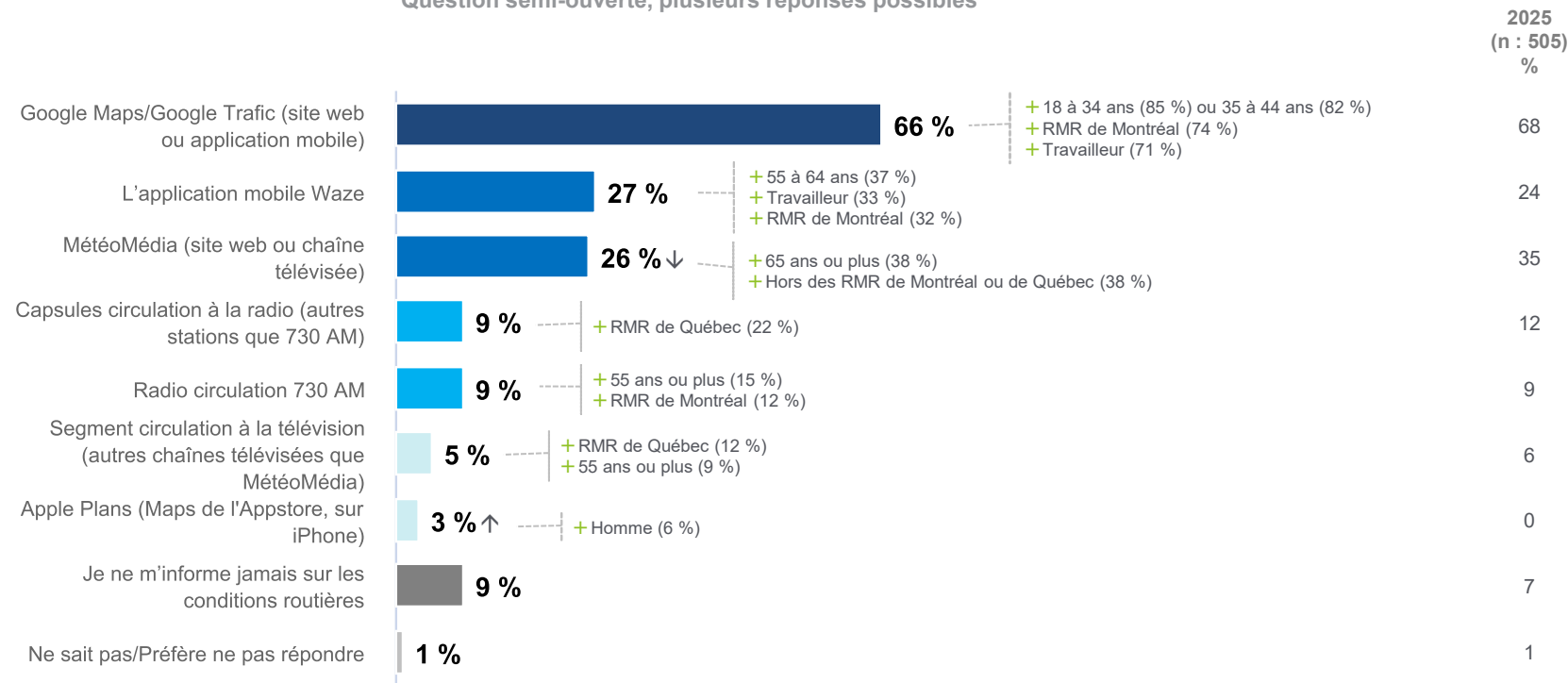
SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES



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

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, n : 506

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles**



À l'instar des utilisateurs de Québec 511, Google Maps domine nettement chez les non-utilisateurs comme source d'information (66 %). Cette prépondérance est encore plus prononcée chez les 18 à 34 ans (85 %), les 35 à 44 ans (82 %) et les résidents de la RMR de Montréal (74 %).

L'application Waze et MétéoMédia se partagent le second rang, avec des résultats quasi identiques (27 % et 26 %), un changement comparativement à l'an dernier. En effet, la baisse qu'accuse MétéoMédia (26 % contre 35 %) réduit l'écart qui distançait les deux sources. Pouvant être qualifiée de marginale, l'utilisation de l'application Apple Plans connaît néanmoins une légère hausse, particulièrement chez les hommes (6 %).

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

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1 087)	(n : 506)	(n : 127)	(n : 220)	(n : 159)
Homme	56↑	49↓	50	47	52
Femme	43↓	51↑	49	53	48
Autre	1	0	1	0	0
ÂGE	(n : 1 087)	(n : 506)	(n : 127)	(n : 220)	(n : 159)
18 à 34 ans	22	23	22	27	17
35 à 44 ans	19	17	18	17	17
45 à 54 ans	18	16	15	16	16
55 à 64 ans	21	18	16	16	21
65 ans ou plus	20	26	29	24	29
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 087)	(n : 506)	(n : 127)	(n : 220)	(n : 159)
Français seulement	82	84	91+	78-	90+
Autre	18	16	9-	22+	10-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 080)	(n : 503)	(n : 126)	(n : 220)	(n : 157)
Secondaire ou moins	18	20	17	17	25
Collégial	24	22	31	20	21
Universitaire	58	58	52	63	54
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 087)	(n : 506)	(n : 127)	(n : 220)	(n : 159)
Moins de 40 000 \$	9	14	9	12	16
De 40 000 \$ à 59 999 \$	9	12	11	8	18
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	12	12	13	12
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	11	16	9	12
100 000 \$ ou plus	45	44	46	47	39
Préfère ne pas répondre	11	7	6	11	3

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

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



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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non- utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 087)	(n : 506)	(n : 127)	(n : 220)	(n : 159)
3 ans ou moins	4	5	2	5	5
4 à 9 ans	9	8	9	11	4
10 à 19 ans	17	16	18	19	12
20 à 30 ans	19	21	16	19	25
Plus de 30 ans	51	50	55	46	54
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 073)	(n : 504)	(n : 127)	(n : 218)	(n : 159)
Moins de 5 000 km	8↓	20↑	17	27+	11-
5 000 à 9 999 km	19	23	34+	22	21
10 000 à 19 999 km	34	29	24	31	28
20 000 à 24 999 km	20↑	15↓	16	13	18
25 000 à 29 999 km	8	6	8	4	9
30 000 km ou plus	11↑	7↓	1-	3-	13+
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 084)	(n : 506)	(n : 127)	(n : 220)	(n : 159)
Internet	89↓	94↑	95	95	92
Un téléphone intelligent	92	93	94	93	93
Un ordinateur	88	92	90	96+	86-
Un réseau cellulaire	82	80	79	82	77
Une tablette électronique	59↑	50↓	53	54	45
Une montre intelligente	33↑	24↓	32	22	24
Autre appareil de même genre	0	1	0	1	1

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

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



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

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non- utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 079)	(n : 504)	(n : 127)	(n : 219)	(n : 158)
Travailleur (temps plein/partiel)	66↑	57↓	59	61	51
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	5	6	3	6
Étudiant	3↓	7↑	5	9	7
Retraité	27	31	30	27	36
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 517)	(n : 238)	(n : 60)	(n : 106)	(n : 72)
Oui	27↑	18↓	5-	13	31+
TYPE/DOMAINES D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 132)	(n : 33)	(n : 3)*	(n : 13)*	(n : 17)*
Services à domicile ou en entreprise**	24	33	0	41	30
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	4	14	0	5	20
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	8	10	0	10	11
Services de formation ou d'éducation	2	9	0	17	5
Camionnage/services de livraison	11	8	100	0	9
Représentation commerciale	20	8	0	2	12
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	3	0	0	5
Personnel des arts et de la culture	0	3	0	0	5
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	ND	2	0	4	0
Cadre et gestionnaire	4	1	0	3	0
Préfère ne pas répondre	11	9	0	18	3

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

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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



Conclusions

UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET SATISFACTION ENVERS SES PLATEFORMES

- ✓ C'est en hiver que l'on observe le plus haut taux d'utilisation de Québec 511 (56 %) et, toutes saisons confondues, c'est dans un court laps de temps que l'on consulte la ressource (quelques heures avant le déplacement, 44 %; tout juste avant de prendre la route, 31 %).
- ✓ Malgré un taux d'utilisation moins élevé que l'an dernier (71 % contre 78 %), le site web de Québec 511 s'avère à nouveau, et toujours de très loin, la plateforme la plus utilisée des quatre que compte le service Québec 511. Le taux de satisfaction à son égard étant tout aussi élevé que l'an dernier (92 %), sa qualité ne semble donc pas être en cause. Il faut toutefois garder à l'esprit qu'y naviguer constitue un point faible. En effet, seulement 77 % des utilisateurs se disent satisfaits de la facilité à le faire, un résultat qui gravite toujours autour de 80 % et qui ne tend vraisemblablement pas à s'améliorer.
- ✓ Derrière l'application mobile (26 %), le service téléphonique gagne quelques adeptes (16 % contre 12 % l'an dernier). Cette légère augmentation est cependant ternie par une baisse importante du taux global de satisfaction, qui chute à 80 % contre 91 % en 2025. Dans la même veine, si la proportion d'utilisateurs du service téléphonique qui ont eu à parler à un préposé demeure substantielle (56 %), la satisfaction envers leur interlocuteur accuse elle aussi un recul important (79 % contre 97 %). Cette ombre au tableau suggère d'identifier ce qui a entraîné ces baisses, d'autant plus que ce canal se veut la porte d'entrée à Québec 511 pour une proportion considérable de nouveaux venus (40 %).
- ✓ Si l'on revient à l'application mobile, celle-ci a quelques points en commun avec le site web. D'abord, elle bénéficie d'un taux de satisfaction tout aussi élevé (92 %). Puis, du côté des insatisfaits, on reproche principalement les mêmes choses aux deux plateformes : d'être peu conviviales, que l'information ne semble pas toujours fiable ou encore que la présentation visuelle laisse à désirer.

UTILITÉ PERÇUE DE QUÉBEC 511 ET SATISFACTION QUANT À LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS

- ✓ Le top trois des informations jugées les plus utiles aux yeux de majorités d'utilisateurs se répète et est de même ampleur que l'an dernier, sauf pour les conditions hivernales, qui perdent quelques points de pourcentage (71 % contre 76 % l'an dernier; événements en cours sur le réseau routier, 60 %; travaux routiers, 58 %). De 89 % à 92 % se disent satisfaits de la fiabilité et l'exactitude de ces informations, quoique celles relatives aux travaux routiers perdent un peu en satisfaction (89 % contre 93 %).
- ✓ Malgré tout, la satisfaction globale envers les informations obtenues est au rendez-vous : 91 % les apprécient.

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE POUR COMMUNIQUER DES MESSAGES

- ✓ D'après les résultats, les préférences pour une plateforme ou une autre semblent varier en fonction du type de message à communiquer. Ainsi, l'application s'imposerait pour transmettre une information à caractère urgent, telles les situations problématiques en cours sur le réseau (45 % contre 26 % pour le site web) ou les avertissements météorologiques (42 % contre 27 %). Quant au site web, on le considère comme légèrement plus approprié pour diffuser des messages préventifs (37 % contre 32 % pour l'application) ou des informations liées aux périodes de dégel (37 % contre 31 %).

CONCLUSIONS (SUITE)



PROFIL DES UTILISATEURS ET DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- ✓ Le profil sociodémographique des utilisateurs de Québec 511 demeure globalement stable par rapport à 2025, à deux exceptions près : la proportion d'universitaires est plus élevée cette année (58 % contre 50 %) et la part des répondants dont la langue maternelle n'est pas le français a progressé (18 % contre 11 %). Les autres grandes caractéristiques se maintiennent : un utilisateur sur deux détient son permis depuis plus de 30 ans, deux sur trois occupent un emploi et huit sur dix parcourent moins de 25 000 km annuellement.
- ✓ Les non-utilisateurs de Québec 511 présentent un profil qui diffère un peu de celui des utilisateurs. Les femmes y sont proportionnellement plus représentées et on observe une plus grande proportion de répondants qui parcourent moins de 10 000 km par année. Enfin, les travailleurs y sont moins présents alors que les étudiants y sont deux fois plus nombreux, en proportion.
- ✓ Les motifs de non-utilisation de Québec 511 s'inscrivent dans la continuité des résultats observés l'an dernier. Ainsi, l'absence de besoin de s'informer sur les conditions routières reste de loin la principale raison évoquée, mentionnée par plus d'un non-utilisateur sur deux (55 %). La méconnaissance du service et le recours à une autre ressource arrivent loin derrière, étant respectivement mentionnés par 27 % et 19 % des répondants.
- ✓ En continuité avec l'an dernier, Google Maps/Trafic s'affirme comme la source d'information routière dominante, et ce, tant chez les utilisateurs que chez les non-utilisateurs de Québec 511. MétéoMédia, qui enregistre un recul chez les deux groupes, se retrouve désormais au second rang, au coude-à-coude avec l'application Waze.



Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LE SEXE

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

Les différences statistiquement significatives entre les deux sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
SEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511? (Base : titulaires d'un permis de conduire)	(n : 1 593)	(n : 782)	(n : 803)
Oui	33	36+	29-
Non/ Ne sait pas/Ne répond pas	67	64-	71+
SOURCESa. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (Base : utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	74	76	73
MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	35	34	37
L'application mobile Waze	33	32	33
Radio circulation 730 AM	17	19+	14
Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	16	15	19
Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	7	7	7

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
SOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (Base : utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
Google Maps/ Google Trafic (site web ou application mobile)	66	67	66
L'application mobile Waze	27	27	27
MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	26	23	28
Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	9	8	11
Radio circulation 730 AM	9	10	7
Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	5	4	6
Apple Plans (Maps de l'App Store, sur iPhone)	3	6+	1-
Je ne m'informe jamais sur les conditions routières	9	9	9
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1	1	-
MOTIFSAR. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé Québec 511? (Base : non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales raisons, excluant la non-réponse)	(n : 495)	(n : 219)	(n : 274)
N'a pas eu besoin de s'informer	55	54	56
Ne connaît pas Québec 511	27	24	31
Utilise une autre application	19	21	16
Utilise d'autres sources d'information	1	1	-
N'a pas de voiture	1	1	1
Utilise un GPS	1	-	1
N'y a pas pensé	1	-	1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
Région	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
RMR Québec	9	9	9
RMR Montréal	53	51	55
Ailleurs au Québec	38	40	36
Âge	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
18 à 34 ans	23	19	26
35 à 44 ans	17	19	15
44 à 54 ans	16	16	17
55 à 64 ans	18	20	16
65 ans ou plus	26	26	26
Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)	(n : 503)	(n : 221)	(n : 280)
Aucun/ secondaire/ DEP	20	19	21
Collégial	22	23	20
Universitaire	58	58	59
Langue maternelle	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
Français seulement	84	84	83
Autre	16	16	17

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
Revenu familial brut annuel			
Moins de 40 000 \$	14	11	16
De 40 000 \$ à 59 999 \$	12	7-	16+
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	13	12
De 80 000 \$ à 99 999 \$	11	13	9
100 000 \$ ou plus	44	49	39
NSP/ NRP	7	7	8
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
3 ans ou moins	5	3	7
4 à 9 ans	8	8	8
10 à 19 ans	16	15	17
20 à 30 ans	21	20	21
Plus de 30 ans	50	54	47
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)	(n : 504)	(n : 220)	(n : 282)
Moins de 5 000 km	20	12-	28+
5 000 à 9 999 km	23	25	21
10 000 à 19 999 km	29	28	31
20 000 à 24 999 km	15	17	12
25 000 à 29 999 km	6	8	5
30 000 km ou plus	7	10+	3-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)	(n : 506)	(n : 222)	(n : 282)
Internet	94	93	94
Un téléphone intelligent	93	94	92
Un ordinateur	92	95	88-
Un réseau cellulaire	80	81	80
Une tablette électronique	50	48	53
Une montre intelligente	24	22	26
Autre appareil du même genre	1	1	1
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 504)	(n : 222)	(n : 280)
Travailleur	57	55	59
En recherche d'emploi/à la maison	5	4	5
Étudiant	7	8	7
Retraité	31	33	29
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (Base : travailleurs)	(n : 239)	(n : 92)	(n : 146)
Oui	18	26+	11-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)	(n : 33)	(n : 19)*	(n : 14)*
Services à domicile ou en entreprise	33	29	42
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	14	17	6
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteurs)	10	10	13
Services de formation et d'éducation	9	14	-
Camionnage/services de livraison	8	12	-
Représentation commerciale	8	10	2
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	3	-	10
Personnel des arts et de la culture	3	4	-
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	2	-	5
Cadre et gestionnaire	1	2	-
Préfère ne pas répondre	9	2	22

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
Région	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
RMR Québec	11	11	11
RMR Montréal	44	46	42
Ailleurs au Québec	45	43	47
Âge	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
18 à 34 ans	22	28+	13-
35 à 44 ans	19	16	23
44 à 54 ans	18	19	17
55 à 64 ans	21	17-	28+
65 ans ou plus	20	20	19
Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)	(n : 1 080)	(n : 558)	(n : 516)
Aucun/secondaire/ DEP	18	21	16
Collégial	24	25	21
Universitaire	58	54	63
Langue maternelle	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Français seulement	82	78-	88+
Autre	18	22+	12-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Revenu familial brut annuel			
Moins de 40 000 \$	9	8	10
De 40 000 \$ à 59 999 \$	9	8	11
De 60 000 \$ à 79 999 \$	12	13	11
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	16+	11
100 000 \$ ou plus	45	48	42
Préfère ne pas répondre	11	7-	15+
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
3 ans ou moins	4	5+	2-
4 à 9 ans	9	11	6-
10 à 19 ans	17	19	15
20 à 30 ans	19	15-	24+
Plus de 30 ans	51	50	53
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec (excluant la non-réponse)	(n : 1 073)	(n : 555)	(n : 513)
Moins de 5 000 km	8	6-	10
5 000 à 9 999 km	19	14-	26+
10 000 à 19 999 km	34	35	34
20 000 à 24 999 km	20	24+	16-
25 000 à 29 999 km	8	8	7
30 000 km ou plus	11	13+	7-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QSD8. Déterminez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)	(n : 1 084)	(n : 560)	(n : 518)
Un téléphone intelligent	92	89-	97+
Internet	89	85-	94+
Un ordinateur	88	86-	92+
Un réseau cellulaire	82	79-	85+
Une tablette électronique	59	55-	65+
Une montre intelligente	33	28-	39+
Autre appareil du même genre	-	-	-
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 1 079)	(n : 558)	(n : 515)
Travailleur	66	70	62
En recherche d'emploi/ à la maison	4	3	5
Étudiant	3	3	3
Retraité	27	24	30
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (Base : travailleurs)	(n : 517)	(n : 262)	(n : 254)
Oui	27	35+	14-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)	(n : 132)	(n : 93)	(n : 38)
Services à domicile ou en entreprise	24	19-	44+
Représentation commerciale	20	24+	6-
Camionnage/ services de livraison	11	13	4
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	13	4
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteurs)	8	8	7
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	4	4	4
Cadre et gestionnaire	4	4	4
Travailleur de la construction	3	2	4
Services de formation et d'éducation	2	-	8
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	1	-
Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	1	1	-
Extraction de ressources naturelles (gaz naturel, mine, etc.)	-	-	-
Personnel des arts et de la culture	-	-	1
Préfère ne pas répondre	11	11	14

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisé(s) parmi les suivants durant la dernière année? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Le site web www.quebec511.info	71	65-	78+
L'application mobile (pour appareils [iOS et iPad] ou Android)	26	26	24
Le service téléphonique ligne 511	16	21+	9-
Les comptes X de Québec 511	3	4+	1-
QA2a à d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...? (Base : utilisateurs de chaque service, excluant la non-réponse)	Moyenne	Moyenne	Moyenne
Le service téléphonique (n : 127)	7,1	8,4	3,5
Le site web (n : 755)	9,1	10,0	8,1
Le ou les comptes X (Twitter) (n : 14)*	12,4*	6,4*	45,32*
L'application mobile (n : 275)	27,2	32,5	20,1
QA3. Depuis quand utilisez-vous Québec 511? Est-ce depuis...?	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
2026	2	2	2
2025	8	9	7
2024	10	12	8
2023	7	7	7
2022	6	6	6
2021	4	4	4
2020	10	11	10
2019	3	4	4
2018	6	6	5
2017	3	2	3
2016	4	3	4
Avant 2016	23	21	25
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	14	13	15

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QA4. Avez-vous utilisé Québec 511 surtout...? (excluant la non-réponse)	(n : 1 084)	(n : 559)	(n : 519)
En hiver	56	58	54
À l'Automne	2	2	1
En été	5	5	5
Au printemps	1	2	-
En toutes saisons	36	33	40
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	-	-	1
A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir de Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 1 079)	(n : 560)	(n : 521)
Les conditions routières hivernales	71	68	74
Les événements en cours sur le réseau routier (fermetures de routes...)	60	55-	66+
Les travaux routiers	58	56	61
Les informations sur les caméras de circulation	39	39	38
Les restrictions routières concernant les déplacements (véhicule lourd ou hors normes...)	12	15+	8-
Les informations sur les traversiers	9	11+	5-
Les informations sur les haltes routières et les villages-relais	7	8	4-
Les voies réservées (covoiturage, autobus, taxi, etc.)	4	4	3
Les informations sur les services frontaliers	3	5+	2-
Les informations sur le camionnage ou le transport de marchandises	3	4+	1-
Signaler un incident (objets, accident, débris, etc.)	1	1	-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1 083)	(n : 558)	(n : 519)
Pas du tout/ peu satisfait	9	10	9
Assez/ très satisfait	91	90	91
A6a. Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas entièrement satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (Base : répondants insatisfaits de l'information obtenue, question ouverte, trois réponses possibles)	(n : 76)	(n : 38)	(n : 38)
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	34	40	25
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	26	6-	56+
Les informations ne sont pas claires	9	7	11
La commande vocale n'est pas toujours fonctionnelle	5	9	-
Insatisfait des caméras de circulation (fonctionnent mal, image floue, etc.)	4	3	6
L'information est mal présentée (mauvais design, etc.)	3	4	3
Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	2	-	6
Il n'y a pas plus d'information que sur d'autres applications (Waze, etc.)	2	3	-
La mauvaise attitude du personnel (pas de volonté d'aider, etc.)	1	-	2
Autre	2	3	-
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	30	46+	7-

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
A8a à g. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...? (excluant la non-réponse)	(n : 990)	(n : 510)	(n : 475)
a. aux conditions routières hivernales			
Pas du tout/ peu satisfait	8	10	6
Assez/très satisfait	92	90	94
b. aux travaux routiers	(n : 946)	(n : 499)	(n : 441)
Pas du tout/ peu satisfait	11	13	8
Assez/très satisfait	89	87	92
c. aux événements en cours sur le réseau routier	(n : 951)	(n : 484)	(n : 461)
Pas du tout/ peu satisfait	10	10	10
Assez/très satisfait	90	90	90
d. au camionnage ou au transport de marchandises	(n : 228)	(n : 153)	(n : 75)
Pas du tout/ peu satisfait	21	24+	9-
Assez/très satisfait	79	76-	91+
e. aux services frontaliers	(n : 254)	(n : 161)	(n : 93)
Pas du tout/ peu satisfait	19	21	16
Assez/très satisfait	81	79	84
f. aux traversiers	(n : 326)	(n : 204)	(n : 122)
Pas du tout/ peu satisfait	15	16	12
Assez/très satisfait	85	84	88
g. aux caméras de circulation	(n : 715)	(n : 392)	(n : 319)
Pas du tout/ peu satisfait	10	11	10
Assez/très satisfait	90	89	90

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QA9. À quel moment utilisez-vous Québec 511? Est-ce surtout...? (excluant la non-réponse)	(n : 1 079)	(n : 552)	(n : 521)
Quelques jours avant votre déplacement	7	8	5
Quelques heures avant votre déplacement	44	44	44
Tout juste avant de partir et de prendre la route	31	29	32
Pendant un déplacement	6	8	5
Tous ces choix	12	11	14
QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier...? (plusieurs réponses possibles, principales utilisations)	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Des déplacements personnels de courte et moyenne distance (loisirs, vie familiale...)	64	59-	72+
Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	50	48	50
Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	22	23	19
Votre trajet régulier domicile-travail	20	20	20
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2	3	1
QA11a. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511? (plusieurs réponses possibles, principales raisons)	(n : 53)	(n : 32)	(n : 21)
Pour signaler un problème sur la route (ex. : débris, accident)	16	6	38
Pour s'informer des entraves aux déplacements (ex. : travaux, accidents)	13	12	15
Pour s'informer des conditions routières (ex. : circulation, états des routes)	10	5	23
C'est plus facile	8	10	2
C'est plus rapide	6	6	5
Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	5	7	-
Pour parler avec quelqu'un	4	5	2
Lorsqu'il est en déplacement (ex. : sur la route, à l'extérieur de la maison)	4	5	-
Pour planifier des déplacements sécuritaires	2	1	4
En complément de l'application	1	1	-
L'information est plus précise (ex. : complète, fiable)	1	-	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	45	48	37

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QA12a. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours au site web de Québec511? (Base : non-utilisateurs du site web)	(n : 289)	(n : 167)	(n : 119)
Oui	69	65	75
QA12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours à l'application mobile de Québec 511? (Base : non-utilisateurs de l'application mobile)	(n : 783)	(n : 392)	(n : 388)
Oui	52	55	49
QA13a. Pour quelles raisons préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site web ou l'application mobile de Québec 511? (Base : utilisateurs du service téléphonique qui ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, plusieurs réponses possibles, principales raisons)	(n : 97)	(n : 64)	(n : 32)
C'est rapide	12	11	14
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	6	7	5
C'est pratique	6	6	6
Ne veut pas l'utiliser durant la conduite	6	7	-
Les informations sont plus précises	5	6	2
Préfère le contact humain	4	2	10
Ne pense pas à utiliser l'application	3	-	14
C'est toujours accessible	2	2	4
Par habitude	2	1	6
C'est plus facile	2	2	3
La qualité du service	2	2	-
C'est plus sécurisant	2	1	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	50	57+	23-
QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier? (Base : ceux qui n'ont pas répondu oui à l'une ou l'autre des questions A12a ou A12b)	(n : 414)	(n : 201)	(n : 211)
Oui	57	50-	66+

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QA15a. Pourquoi n'êtes-vous pas intéressé à utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511? (Base : utilisateurs non intéressés à utiliser le site web ou l'application mobile, plusieurs réponses possibles)	(n : 117)	(n : 69)	(n : 48)
Utilise d'autres applications	16	17	15
N'utilise peu ou pas d'applications	13	11	17
Préfère utiliser le site web	9	6	16
Ne connaît pas l'application	8	12	1
N'en a pas besoin	6	5	10
Préfère utiliser l'application mobile	5	6	3
L'application n'est pas de bonne qualité (ex. : désuète)	4	4	2
N'a pas accès à un téléphone mobile	3	3	3
Préfère utiliser un ordinateur	3	3	2
Préfère écouter la radio	2	-	7
Préfère utiliser le service téléphonique	2	3	-
Préfère le contact humain	2	3	-
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	34	37	27

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique, quelle(s) option(s) avez-vous utilisée(s)? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 136)	(n : 87)	(n : 48)
Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé (option 1)	64	62	70
Signaler un incident ou faire une demande d'intervention (accident, panne) (option 2)	53	54	49
Obtenir un renseignement général (option 3)	34	38	25
Obtenir de l'information sur le dégel des routes (option 5)	13	17+	--
Faire une plainte (option 4)	8	10	4
QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 138)	(n : 89)	(n : 48)
Pas du tout/ peu satisfait	20	21	18
Assez/ très satisfait	80	79	82
QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale? (excluant la non-réponse)	(n : 78)	(n : 50)	(n : 27)*
Pas du tout/ peu satisfait	18	14	30
Assez/ très satisfait	82	86	70
QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?	(n : 139)	(n : 90)	(n : 48)
Oui	56	59	48

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 69)	(n : 50)	(n : 19)*
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	51-	82+
S'informer sur des sujets généraux	33	41+	3-
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers...	27	31	14
Faire une plainte ou un commentaire	12	11	14
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2	2	-
QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?	(n : 68)	(n : 49)	(n : 19)*
Pas du tout/peu satisfait	21	24	10
Assez/très satisfait	79	76	90

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QD1. De façon générale, dans quelle êtes-vous satisfait du site web de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 786)	(n : 389)	(n : 394)
Pas du tout/peu satisfait	8	7	10
Assez/très satisfait	92	93	90
QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [peu satisfait/pas du tout satisfait] du service web de Québec 511? (Base : utilisateurs insatisfaits du site web, question ouverte, trois réponses possibles)	(n : 57)	(n : 22)*	(n : 35)
Le site n'est pas convivial	35	35	35
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	18	16	19
La présentation visuelle laisse à désirer	17	22	14
L'information est difficile à obtenir	16	9	20
L'information est insuffisante	10	4	13
L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	9	3	13
La trop grande quantité d'informations	5	6	5
Le site est lent	4	6	3
Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	4	9	-
Le manque de fonctionnalité (filtre, localisation en temps réel, etc.)	4	5	3
Préfère un autre service	1	-	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	26	31	21

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QD3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)	(n : 788)	(n : 388)	(n : 397)
a. la clarté des informations			
Pas du tout/peu satisfait	12	11	12
Assez/très satisfait	88	89	88
b. la facilité de navigation (excluant la non-réponse)	(n : 780)	(n : 385)	(n : 392)
Pas du tout/peu satisfait	23	18-	28+
Assez/très satisfait	77	82+	72-
QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 303)	(n : 167)	(n : 133)
Pas du tout/peu satisfait	8	10	5
Assez/très satisfait	92	90	95
QE3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)	(n : 302)	(n : 167)	(n : 132)
a. la clarté des informations			
Pas du tout/peu satisfait	11	11	9
Assez/très satisfait	89	89	91
b. la facilité de navigation (convivialité et ergonomie) (excluant la non-réponse)	(n : 303)	(n : 167)	(n : 133)
Pas du tout/peu satisfait	16	18	13
Assez/très satisfait	84	82	87

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QE4. Après avoir affiché aux répondants les visuels : De façon générale diriez-vous que c'est une... façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1 047)	(n : 535)	(n : 506)
Très/plutôt mauvaise	7	8	5
Plutôt/très bonne	93	92	95
QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et présentées dans l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1 033)	(n : 525)	(n : 502)
Pas du tout/peu satisfait	8	10	7
Assez/très satisfait	92	90	93
QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous [peu satisfait/pas du tout satisfait] de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 75)	(n : 40)	(n : 35)
L'information est difficile à trouver (ex. : trop de détails)	17	16	20
L'application n'est pas conviviale (ex. : navigation difficile)	9	6	17
La présentation n'est pas claire (ex. : mal disposée, trop chargée)	9	5	18
L'information n'est pas assez précise (ex. : la carte)	8	3	18
L'apparence de l'application laisse à désirer	5	8	-
L'information manque de clarté (ex. : difficile à comprendre)	2	3	1
Préfère une autre application	2	2	2
Les informations ne sont pas à jour	2	2	3
Il manque des fonctionnalités (ex. : options de routes)	1	-	4
L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	1	1	-
Autre	7	7	6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	54	65+	32-
QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes X (anciennement Twitter) de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 18)*	(n : 12)*	(n : 5)*
Pas du tout/peu satisfait	16	20	-
Assez/très satisfait	84	80	100

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QF3a et b. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
a. de prévention			
Le site web	37	39	35
L'application mobile	32	32	32
L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	6	8+	3-
Les comptes X (anciennement Twitter)	2	2	1
Toutes ces plateformes	13	10-	18+
Aucune de ces plateformes	6	6	6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	4	3	5
b. d'avertissements de conditions météorologiques difficiles	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Le site web	27	30+	23-
L'application mobile	42	38-	46+
L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	6	9+	3-
Les comptes X (anciennement Twitter)	2	3+	1-
Toutes ces plateformes	18	15-	22+
Aucune de ces plateformes	3	2	3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2	3	2

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QF3c et d. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1087)	(n : 560)	(n : 521)
c. d'information sur les dates de la période de dégel			
Le site web	37	39	35
L'application mobile	31	31	30
L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	5	7+	3-
Les comptes X (anciennement Twitter)	2	3	1
Toutes ces plateformes	14	11-	18+
Aucune de ces plateformes	5	4	6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	6	5	7
d. d'information sur une situation problématique en cours sur le réseau	(n : 1087)	(n : 560)	(n : 521)
Le site web	26	30+	22-
L'application mobile	45	42	48
L'application téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	7	9+	4-
Les comptes X (anciennement Twitter)	2	3+	1-
Toutes ces plateformes	16	12-	21+
Aucune de ces plateformes	1	1	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3	3	2

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QG1a à d. Avant de terminer, jusqu'à quel point seriez-vous intéressé par l'ajout des fonctionnalités suivantes au site web ou à l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1 070)	(n : 554)	(n : 510)
a. les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination			
Pas du tout/peu intéressé	21	25+	16-
Assez/très intéressé	79	75-	84+
b. le temps de parcours entre votre point de départ et d'arrivée	(n : 1 072)	(n : 555)	(n : 511)
Pas du tout/peu intéressé	23	27+	18-
Assez/très intéressé	77	73-	82+
c. le clavardage en ligne	(n : 1 037)	(n : 543)	(n : 488)
Pas du tout/peu intéressé	70	68	73
Assez/très intéressé	30	32	27
d. l'ajout de trajets fixes en favoris	(n : 1 034)	(n : 543)	(n : 485)
Pas du tout/peu intéressé	34	37+	30-
Assez/très intéressé	66	63-	70+

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total %	Hommes %	Femmes %
QG2a. Quelle(s) autre(s) fonctionnalités ajouteriez-vous au site web ou à l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 087)	(n : 560)	(n : 521)
Pouvoir visualiser les caméras de circulation	1	2	-
Indiquer la présence des services d'urgence ou des policiers sur le réseau routier	1	2	1
Avoir la possibilité de rapporter un incident (ex. : entraves sur la route, détours)	1	2	1
Faciliter la recherche d'informations (ex. : plus d'options, plus conviviales)	1	1	1
Mise à jour plus fréquente des données (ex. : informations en temps réel)	1	1	1
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (ex. : par courriel, texto)	1	1	1
Améliorer l'information sur les travaux routiers (ex. : inclure les dates)	1	2	-
Clarifier les informations (ex. : plus simples, vocabulaire accessible)	1	-	2
Offrir un calculateur de trajet (ex. : estimer l'heure d'arrivée)	1	1	1
Inclure les prévisions météorologiques (ex. : pour un plus grand territoire)	1	1	1
Fournir des informations sur l'état des routes (ex. : nids de poule)	1	1	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1	1
Fournir de l'information plus précise	1	1	-
Indiquer l'emplacement de bornes de recharge pour les véhicules électriques	1	1	-
Indiquer la présence de radars sur le trajet	1	1	-
Offrir des fonctionnalités semblables à celles d'un GPS (ex. : directives, conseils)	1	-	1
Autre	1	1	-
Rien/Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	83	82	87



Annexe 2

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

PLAN DE SONDAGE

Population cible

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

Bases de sondage

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

Plan d'échantillonnage

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

Le plan d'échantillonnage consistait à obtenir 1 000 répondants ayant utilisé Québec 511 dans la dernière année et 500 répondants n'ayant pas utilisé Québec 511 au cours de cette période. Le nombre total de répondants s'élève à 1 593. Le tableau ci-dessous présente la distribution des répondants selon leur région de résidence :

	Nombre de répondants total	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Utilisateurs de Québec 511	1 087	299	388	400
Non-utilisateurs de Québec 511	506	127	220	159

QUESTIONNAIRE

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

COLLECTE

Période de collecte

Sur quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 16 février au 13 mars 2026.

Mode de collecte

Questionnaire autoadministré par internet et accessible uniquement par un lien sécurisé.
Invitations par courriel gérées par SOM pour le panel Or et par le fournisseur pour le panel externe.
Collecte web sur les serveurs de SOM.

Résultats administratifs

Les résultats administratifs détaillés de la collecte sont présentés à la page suivante. Le taux de réponse pour le panel Or est de 36,3 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS
Panel Or

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	13 887	Désabonnement	21
Nombre d'entrevues visées	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	5 283
Invitations envoyées (A)	13 656	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	94	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'utilisateur dépassé	5
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	1 379	Autres messages de retour non reconnus	81
Hors de la population visée	374	Unité non jointe totale (D)	86
Accès lorsqu'un quota est atteint	3 201	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	4 954	Courriel invalide (usager@)	11
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	33	Unité inexistante totale (E)	11
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	38,7 %
Abandon durant le questionnaire	275	TAUX DE RÉPONSE PARMI UNITÉ JOINTE (B/C)	93,8 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	36,3 %

PONDÉRATION

La pondération a été effectuée en deux temps.

Une première pondération a été effectuée en fonction des distributions suivantes, sur la base des titulaires d'un permis de conduire, incluant les inadmissibles (sélection aléatoire du participant) et les hors quotas :

- La distribution des titulaires de permis de conduire selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec);
- La distribution conjointe d'âge (18-24, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de genre par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres);
- Les régions administratives (Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec sont regroupées).

À la suite de cette pondération, deux distributions d'âges et de régions ont été extraites pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511).

Une deuxième pondération a été effectuée sur la base de tous les questionnaires remplis, en fonction des distributions suivantes :

- La distribution des titulaires de permis de conduire selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec);
- La distribution d'âge pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511);
- La distribution des régions administratives (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511);
- La distribution conjointe d'âge (18-24, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de genre par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres);
- Les régions administratives (Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec sont regroupées).

Distributions utilisées : les données de population des titulaires de permis de conduire par région administrative proviennent de la SAAQ (2022) et les données de la population proviennent du recensement de Statistique Canada de 2021.

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

TRAITEMENT

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

LIMITE DE L'ÉTUDE

Cet échantillon ne couvre pas totalement la population à l'étude, car il ne contient que des utilisateurs d'internet. Or, les non-utilisateurs n'utilisent certainement pas les plateformes numériques de Québec 511. Il en résulte que ce sondage en ligne peut occasionner des surestimations ou des sous-estimations de certains résultats concernant la notoriété ou l'utilisation de Québec 511 selon qu'il s'agit de services numériques ou téléphoniques. Les distorsions ne sauraient toutefois être très élevées puisque 92 %* de la population adulte du Québec est branchée ou a accès à internet.

* Source : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/portrait-numerique-des-regions-2024/>



MARGES D'ERREUR

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

Les marges d'erreur présentées ci-dessous sont calculées au niveau de confiance de 95 % et tiennent compte de l'effet de plan.

L'effet de plan apparaît lorsque les répondants ne sont pas répartis proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants. Par exemple, au tableau ci-dessous, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 654 ($1\,593 \div 2,435$).

Le tableau ci-dessous affiche les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE*

	Ensemble	Utilisateurs de Québec 511	Non-utilisateurs de Québec 511
NOMBRE D'ENTREVUES	1 593	1 087	506
EFFET DE PLAN	2,435	1,737	1,523
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,8 %	0,8 %	1,1 %
95 % ou 5 %	1,7 %	1,7 %	2,3 %
90 % ou 10 %	2,3 %	2,4 %	3,2 %
80 % ou 20 %	3,1 %	3,1 %	4,3 %
70 % ou 30 %	3,5 %	3,6 %	4,9 %
60 % ou 40 %	3,8 %	3,8 %	5,3 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,8 %	3,9 %	5,4 %

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