

## Donnez votre avis

### Pourquoi cette enquête

La **question des déplacements est centrale** pour bon nombre de personnes ayant des difficultés physiques pour se déplacer. **De nombreux utilisateurs des transports collectifs nous font part régulièrement** de leurs attentes et de leurs désagréments lors de l'utilisation de ces transports.

Il nous a donc paru important d'effectuer une enquête en vue de **mettre en évidence les attentes des utilisateurs et les difficultés rencontrées** en fonction des types de transport utilisés et du lieu de résidence.

Avec la compilation des éléments pratiques issus des réponses au questionnaire, APF France handicap pourra fournir, **aux institutionnels et aux autorités organisatrices de transport, des pistes pour améliorer les transports existants et pour mieux prévoir les nouveaux transports.**

### A qui s'adresse t-elle ?

**Ce questionnaire est destiné** à toutes les personnes en situation de handicap, **quel que soit le handicap**, sur le territoire de la **Haute Garonne**. Même si vous êtes **un usager occasionnel**, n'hésitez pas à remplir le questionnaire.

Merci de ne participer qu'**une fois** à cette enquête. Vos réponses resteront **anonymes**.

La délégation Haute-Garonne peut vous **aider à remplir** ce questionnaire. N'hésitez pas à nous contacter. (dd.31@apf.asso.fr ou 05 34 50 85 50)

### Ce questionnaire suit le plan suivant

- Vos déplacements dans votre commune : en métro / en tram / en bus
- Vos déplacements dans le département : en TPMR / en TAD / en train / en car
- Réservations, Dysfonctionnements : ces chapitres prennent en compte tous les types de transport...
- Handicap & Transports : Quelle répercussion sur votre vie quotidienne

### Quelques conseils pour bien remplir ce questionnaire

- 1 seule réponse est attendu pour les questions ayant devant les réponses un rond  , (Exemple : question 1.2)
- Vous pouvez cocher plusieurs réponses si la question contient des carrés,  , devant les réponses (Exemple : question 1.3 )
- Si les questions sont dans un tableau, 1 seule réponse par ligne est attendue (Exemple : questions 2.4.2, 2.4.3,...)
- Les questions **grisées** sont des questions qui dépendent de votre dernière réponse (Exemple : 2.6.2)

### Répondre à ce questionnaire prendra moins de 10 minutes.

Merci de votre participation pour **faire progresser une mise en accessibilité des transports** mieux ciblée.

## 1. Vos habitudes de déplacement

1.1 Quelle est votre commune de résidence ? \_\_\_\_\_

1.2 Pour vos déplacements extérieurs, utilisez-vous :

- Aucune aide technique
- Un fauteuil roulant manuel
- Un fauteuil roulant électrique
- Un scooter adapté
- Un déambulateur/rollator
- Une canne blanche
- Une/des canne(s) / béquille(s)

Autre : \_\_\_\_\_

1.3 Pour vos déplacements extérieurs, le plus souvent

- Vous êtes autonome pour vous déplacer
- Vous avez besoin d'un accompagnateur (pousseur de fauteuil, guide, ...)
- Vous êtes accompagné d'un chien d'assistance

1.4 Lors de vos déplacements extérieurs, il est fréquent que vous soyez

- Seul
- Accompagné-e d'un(e) auxiliaire de vie / un professionnel
- Accompagné-e d'un conjoint / membre de famille
- Accompagné-e d'enfant(s)
- Accompagné-e d'un animal de compagnie
- Autres : \_\_\_\_\_

## 2. Réseau de transports en commun dans votre commune

2.1 Y a-t-il un réseau de transport en commun sur votre commune ?

- Oui
- Non >> **Si NON, se rendre à la question 3**

2.2 Préparez-vous vos déplacements via un site dédié ?

Exemple : Sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr) (site Internet & appli smartphone), vous pouvez visualiser les lignes de bus, métro, tram... mais aussi simuler un itinéraire accessible.

- Oui, c'est totalement fiable
- Oui cela me donne une idée, mais parfois j'ai des problèmes d'accessibilité
- Non

2.3 Votre commune est-elle desservie par TISSEO ?

- Oui
- Non >> **Se rendre à la question 2.6 C'est-à-dire, passez les questions métro et tram**

## 2.4 Vos déplacements en METRO

2.4.1 Prenez-vous le métro ?  Oui  Non >> Si NON, se rendre à la question 2.5

	Oui	Non	Non concerné
2.4.2 Prenez-vous le métro lorsque votre trajet nécessite un changement ?			
2.4.3 La signalétique permet-elle de bien se repérer ?			
2.4.4 La luminosité est-elle suffisante ?			
2.4.5 Trouvez-vous facilement les ascenseurs ?			
2.4.6 Regardez-vous l'application Tisséo pour connaître les ascenseurs en panne ?			
2.4.7 L'écart entre la rame et le quai vous gêne-t-il pour monter ou descendre ?			
2.4.8 Arrivez-vous à rentrer dans la rame quelle que soit l'heure (y compris les heures d'affluence) ?			
2.4.9 Souhaiteriez-vous avoir un espace partagé et dédié aux fauteuils roulants, aux poussettes, valises... ?			
2.4.10 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?			

1 2 3 4  
Pas du tout     Complètement

### 2.4.11 Expression libre

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en métro, merci de nous en faire part ci-dessous.

---



---



---

## 2.5 Vos déplacements en TRAMWAY

2.5.1 Prenez-vous le TRAMWAY ?  Oui  Non >> Si NON, se rendre à la question 2.6

	Oui	Non	Pas concerné
2.5.2 Prenez-vous le tram lorsque votre trajet nécessite un changement ?			
2.5.3 L'arrêt est-il bien signalé ?			
2.5.4 La signalétique permet-elle de bien se repérer ?			
2.5.5 Pouvez-vous attendre assis ?			
2.5.6 La montée dans le tram est-elle aisée ?			
2.5.7 La place est-elle facile à atteindre ?			
2.5.8 La place réservée aux fauteuils roulants (et autres moyens de locomotion pour personne à mobilité) est-elle assez grande ?			

1 2 3 4

Si , merci de cochez 1 seule réponse  
Si , vous pouvez cochez plusieurs réponses  
Pour les tableaux, 1 seule réponse par ligne

**2.5.9 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?** Pas du tout     Complètement

**2.5.10 Expression libre**

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en tramway, merci de nous en faire part ci-dessous.

-----

-----

-----

**2.6 Vos déplacements en AUTOBUS**

**2.6.1 Prenez-vous l'AUTOBUS ?**  Oui >> si oui, sautez la question suivante  
 Non >> si non, répondez à la question ci-dessous (2.6.2)

**2.6.2 Si non, pourquoi ne prenez-vous pas le bus de ville ?**

- Vous n'en avez pas besoin (utilisation d'un véhicule personnel, ...)
- Le réseau n'est pas accessible (véhicules, arrêts, ...)
- Vous ne pouvez pas vous rendre à l'arrêt
- Autre : \_\_\_\_\_

>> allez à la question 2.7

	Oui	Non	Pas concerné
<b>2.6.3 Prenez-vous le bus lorsque votre trajet nécessite un changement ?</b>			
<b>2.6.4 L'arrêt est-il bien signalé ?</b>			
<b>2.6.5 La signalétique permet-elle de bien se repérer ?</b>			
<b>2.6.6 Pouvez-vous attendre assis ?</b>			
<b>2.6.7 La rampe se déplie-t-elle bien ?</b>			
<b>2.6.8 Le bus se positionne-t-il à la bonne distance du trottoir ?</b>			
<b>2.6.9 Le trottoir est-il à la bonne hauteur ?</b>			
<b>2.6.10 L'accès à la place est-il aisé ?</b>			
<b>2.6.11 La place réservée aux fauteuils roulants (et autres moyens de locomotion pour personne à mobilité) est-elle assez grande ?</b>			
<b>2.6.12 Le bouton de demande d'arrêt « spécifique handi » fonctionne-t-il ?</b>			
<b>2.6.13 Faut-il refaire votre demande oralement une fois le bus à l'arrêt pour que le chauffeur sorte la palette ?</b>			

**2.6.14 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?**

1    2    3    4

Pas du tout     Complètement

**2.6.15 Expression libre**

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en bus, merci de nous en faire part ci-dessous.

Si , merci de cochez 1 seule réponse  
 Si , vous pouvez cochez plusieurs réponses  
 Pour les tableaux, 1 seule réponse par ligne

- 2.7 Limitez-vous vos déplacements (en transport en commun) pour des raisons financières ?  Oui  Non

**2.8 Si oui, de quels déplacements vous « privez »-vous ?**

- Pour vous rendre à votre travail, à l'école  
 Pour des activités de loisirs, vous rendre chez des amis, chez la famille  
 Pour des rendez-vous médicaux  
 Pour vous rendre dans les commerces  
 Autre : \_\_\_\_\_

**2.9 Restreignez-vous vos déplacements en bus pour d'autres raisons**

- Des amplitudes horaires contraintes (ex : pas de trajet après minuit)  
 Vous évitez les moments de forte affluence  
 Autres : \_\_\_\_\_

	Oui	Non	Pas concerné
2.10 Disposez-vous d'un arrêt accessible de bus à proximité de chez vous ?			
2.11 Le cheminement est-il accessible ?			

### 3. Vos déplacements en TPMR (Transport pour Personnes à Mobilité Réduite)

Il s'agit d'un transport effectué par des professionnels disposant de véhicules routiers adaptés.

**3.1 Utilisez-vous un service de TPMR ?**

- Oui  
 Mobibus  
 Autre : \_\_\_\_\_  
 Non

**3.1.1 Si non, est-ce parce qu'il n'existe pas de TPMR dans votre commune ?**

- Oui  
 Non

**3.1.2 Dans le cas où il n'existe pas de TPMR, souhaiteriez-vous que votre commune soit couverte par ce type de transport ?**

- Oui  
 Non

**3.2 Utilisez-vous un service :**

- Adresse à adresse (vous prend et vous dépose devant votre domicile) ?
- Porte à porte (vous aide à aller jusque chez vous -ouvre les portes- selon votre besoin) ?
- « Porte » à « Lieu défini » préalablement par l'opérateur de service (marché, gare...) ?

**3.3 Globalement, le confort est...**

1 2 3 4  
Mauvais     Bon

**3.4 Le transport vous donne-t-il un sentiment de sécurité ?**

- Oui
- Oui, mais je dois souvent réexpliquer au chauffeur comment bien me sécuriser
- Non car je ne peux pas m'exprimer et le chauffeur ne prend pas le temps de me sécuriser
- Non car il n'y a pas la possibilité de s'attacher

**3.5 Restreignez-vous vos déplacements (en TPMP) pour des raisons financières ?**

- Oui
- Non

**3.6 Si oui, de quels déplacements (en TPMP) vous « privez »-vous ?**

- Pour vous rendre à votre travail, à l'école
- Pour des activités de loisirs, vous rendre chez des amis, chez la famille
- Pour des rendez-vous médicaux
- Pour vous rendre dans les commerces
- Autre : \_\_\_\_\_

**3.7 Restreignez-vous vos déplacements (en TPMP) pour d'autres raisons ?**

- Des amplitudes horaires contraintes (ex : pas de trajet après minuit)
- Autres : \_\_\_\_\_

**3.8 Le transport arrive-t-il en retard ?** 1 2 3 4  
Jamais     Toujours

**3.8.1 Quelle est l'importance moyenne du retard ? \_\_\_\_\_**

**3.8.2 En cas de retard,**

- Vous êtes systématiquement prévenu-e lorsque le retard est supérieur à 10 minutes
- Vous n'êtes pas prévenu-e ; vous appelez et obtenez une réponse
- Vous n'êtes pas prévenu-e ; vous appelez mais le service ne répond pas
- Vous n'êtes pas prévenu-e ; vous envoyez un SMS et obtenez une réponse
- Vous n'êtes pas prévenu-e ; vous envoyez un SMS mais le service ne répond pas
- Autre : \_\_\_\_\_

**3.9 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?**

1 2 3 4  
Pas du tout     Complètement

### 3.10 Expression libre

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en TPMP, merci de nous en faire part ci-dessous.

---

---

---

## 4. Vos déplacements en TAD (Transport A la Demande)

Le Transport à la Demande est un dispositif de transport public souple et pratique pour la desserte de secteurs peu denses. Il fonctionne sur réservation.

- 4.1 Prenez-vous le TAD ?  Oui  
 Non

### 4.2 Si non, pourquoi vous ne prenez pas le TAD de ville

- Il n'y en a pas chez vous  
 Vous n'en avez pas besoin (utilisation d'un véhicule personnel, ...)  
 Le TAD n'est pas accessible (véhicules, arrêts, ...)  
 Vous ne pouvez pas vous rendre à l'arrêt  
 Autre : \_\_\_\_\_

	Oui	Non	Pas concerné			
4.3 Prenez-vous le TAD lorsque votre trajet nécessite un changement ?						
4.4 L'arrêt est-il bien signalé ?						
4.5 Pouvez-vous attendre en sécurité ?						
4.6 Pouvez-vous attendre assis ?						
4.7 Le TAD se positionne-t-il bien pour monter ?						
4.8 La rampe se déplie-t-elle bien ?						
4.9 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?						
	1	2	3	4		
	Pas du tout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Complètement

### 4.10 Expression libre

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en TAD, merci de nous en faire part ci-dessous.

---

---

---

## 5. Réseau Interurbain

### 5.1 Vos déplacements, dans le département, en train TER

5.1.1 Prenez-vous le train pour vous déplacer dans le département ?  Oui  Non >> sautez la question suivante

#### 5.1.2 Si non, pourquoi ne prenez-vous pas le train ?

- Vous n'en avez pas besoin (d'un véhicule personnel, ...)
- Il n'y a pas de gare dans ma commune
- Vous ne pouvez pas vous rendre à la gare
- Il y a une gare mais vous ne pouvez pas monter dans le train (pas accessible)
- Autre : \_\_\_\_\_

5.1.3 Préparez-vous vos déplacements via un site dédié ?

Exemple : Sur le site TER Occitanie  
(<https://www.ter.sncf.com/occitanie>)

- Oui, c'est totalement fiable
- Oui cela me donne une idée, mais parfois j'ai des problèmes d'accessibilité
- Non

	Oui	Non	Pas concerné		
5.1.4 Votre commune est-elle desservie par une gare accessible ?					
5.1.5 Avez-vous besoin d'un accompagnement SNCF ?					
5.1.6 Le cheminement est-il accessible pour aller jusqu'à la gare ?					
5.1.7 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	Complètement

#### 5.1.8 Expression libre

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en bus, merci de nous en faire part ci-dessous.

---

---

---

### 5.2 Vos déplacements, dans le département, en autocar (exemple : Réseau Arc-en-Ciel)

5.2.1 Prenez-vous une desserte interurbaine ?  Oui  Non >> sautez la question suivante



### 5.2.2 Si non, pourquoi ne prenez-vous pas l'autocar ?

- Vous n'en avez pas besoin (utilisation d'un véhicule personnel, ...)
- Vous ne pouvez pas vous rendre à l'arrêt
- Il y a un arrêt mais vous ne pouvez pas monter dans l'autocar (pas accessible)
- Autre : \_\_\_\_\_

	Oui	Non	Pas concerné
5.2.3 L'arrêt est-il bien signalé ?			
5.2.4 La signalétique permet-elle de bien se repérer ?			
5.2.5 Pouvez-vous attendre assis ?			
5.2.6 La montée dans le bus se fait elle facilement ?			
5.2.7 La place réservée aux fauteuils roulants (et autres moyens de locomotion pour personne à mobilité) est-elle assez grande ?			

### 5.2.8 Vous sentez-vous suffisamment assuré-e et en sécurité ?

1      2      3      4  
 Pas du tout                    Complètement

### 5.2.9 Expression libre

Vous rencontrez d'autres difficultés lors de vos déplacements en bus, merci de nous en faire part ci-dessous.

---



---



---

## 6. Réservation de vos transports et relation avec le personnel

**Nota bene :** Dans les questions ci-après, merci de laisser la ligne vide si vous n'utilisez pas le moyen de transport présenté.

### 6.1 Comment réservez-vous votre transport le plus souvent ?

	Pas besoin de réserver	Par téléphone	Par SMS	Par mail	Via une plateforme Internet
Le bus de ville					
Le TPMR					
Le TAD					
Le TER (train)					
Le bus interurbain (Arc-en-Ciel)					

## 6.2 Délai de réservation

	Pas besoin de réserver	1 heure avant	Entre 2 et 3 h avant	24 h avant	48h avant	3 jours avant	10 jours avant
Le bus de ville							
Le TPMR							
Le TAD							
Le TER (train)							
Le bus interurbain (Arc-en-Ciel)							

## 6.3 A quelle fréquence, utilisez-vous ?

	Chaque jour	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois dans le mois	Moins souvent
Le métro / tram				
Le bus de ville				
Le TPMR				
Le TAD				
Le TER (train)				
Le bus interurbain (Arc-en-Ciel)				

## 6.4 Pensez-vous que le personnel avec qui vous êtes en relation est suffisamment sensibilisé / formé au handicap ?

	Oui	Non
Le métro / tram		
Le bus de ville		
Le TPMR		
Le TAD		
Le TER (train)		
Le bus interurbain (Arc-en-Ciel)		

## 7. Problèmes / Dysfonctionnements

### 7.1 La fiche de signalement

En tant que personne à mobilité réduite, vous avez rencontré des obstacles pour accéder aux transports publics. Dans ce cadre, l'Autorité Organisatrice de Transport doit mettre à votre disposition une fiche pour recueillir vos réclamations et en assurer le suivi.

Ces réclamations peuvent concerner les dysfonctionnements que vous avez rencontrés dans les véhicules, aux arrêts, dans les gares ou les stations.

Elles peuvent porter également sur l'information, la vente des titres de transport, l'assistance...

**Avez-vous connaissance de ce système de signalement ?**  Oui  Non

## 7.2 Comment signalez-vous un dysfonctionnement ?

**Nota bene :** Dans les questions ci-après, merci de laisser la ligne vide si vous n'utilisez pas le moyen de transport présenté.

	Je ne le signale pas	Je me plains à l'agent	Je remplis une fiche de signalement	J'écris une réclamation	Je téléphone
Le métro / tram					
Le bus de ville					
Le TPMR					
Le TAD					
Le TER (train)					
Le bus interurbain (Arc-en-Ciel)					

## 8. Difficultés Transports en communs & vie quotidienne

**8.1 Est-ce que les difficultés rencontrées pour disposer d'un transport accessible nuisent à votre vie quotidienne ?**

- Oui  
 Non

**>> Si oui, lesquelles**

Pour ceux qui ont répondu « OUI » ci-dessus, Merci de bien vouloir détailler, donner des exemples de nuisances à votre vie quotidienne, à vos activités.

---

---

---

**8.2 Si les transports en commun étaient totalement accessibles, auriez-vous l'utilité du TPMR ?**

- Non  
 Oui car mon état de santé ne me permet de prendre les transports en commun  
 Oui car les aléas des transports (panne matériel, heures d'affluence, changement de transport ...) peuvent nuire :  
 À mon état de santé  
 À ma vie professionnelle (retards au travail)  
 À ma vie en société (problèmes de rendez-vous manqués)

## 9. Pour finir...

- 9.1 Quel type d'utilisateur êtes-vous ?  Une femme  
 Un homme
- 9.2 Vous adhérez  A l'APF  
A une autre association représentative des personnes  
 en situation de handicap  
.....  
.....
- 9.3 Votre âge  < 18 ans  
 18-25 ans  
 26-39 ans  
 40-64 ans  
 65 ans et plus
- 9.4 Vous vivez  Seul-e  
 En couple  
 Autres : \_\_\_\_\_
- 9.5 Résidez-vous dans un établissement médico-social ?  Oui  
 Non
- 9.6 Si vous souhaitez recevoir les conclusions de cette enquête,  
merci de nous laisser une adresse mail : \_\_\_\_\_

Si vous souhaitez apporter **un témoignage** (plus concret) sur des difficultés rencontrées lors de vos déplacements, n'hésitez pas à nous envoyer un mail à [dd.31@apf.asso.fr](mailto:dd.31@apf.asso.fr) ou un courrier au 60 chemin du commandant Le Goff, 31100 TOULOUSE

MERCI d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.



Groupe Access  
Mai 2018