

Questionnaire usagers

- quel modèle de fauteuil roulant utilisez-vous ?
- quel type de transport en autobus ou autocar avez-vous déjà utilisé (réseau urbain, interurbain, longue distance) ?
- y a-t'il nécessité de réserver (sur les cars longue distance en particulier) ? – Quel est le délai de réservation ? La réservation PMR se fait-elle obligatoirement par téléphone ou peut-elle se faire via le site internet de réservation ?
- quelles sont les difficultés rencontrées
 - difficultés lors de la réservation (pour les longues distances)
 - difficultés d'accès au quai / à la gare routière
 - difficulté d'accéder à l'intérieur véhicule (par exemple : les sièges avaient-ils été enlevés comme prévu au préalable pour pouvoir accéder à l'espace dédié au fauteuil ?, la plate-forme élévatrice fonctionnait-elle correctement ?)
- Vous sentez-vous en sécurité pendant la prise en charge, à la montée dans le véhicule ? ,à la descente ?, que pensez-vous des systèmes mis en place pour accéder au véhicule (type de palette, monte charge) ?
Si l'aide du conducteur est nécessaire pour que vous accédiez au véhicule, que pensez-vous de sa connaissance du matériel, de sa connaissance du type de fauteuil que vous utilisez (manuel / électrique) et des contraintes techniques qui en découlent (poids, pente maxi, ...) de la compétence globale / savoir-faire du conducteur sur votre prise en charge ?
- l'installation de la palette est-elle nécessairement faite par le conducteur (ou par des usagers) ?
- Avez-vous déjà rencontré une panne de la palette ? Était-ce à la montée ou à la descente du bus ? Quelles solutions ont été proposées ?
- Vous sentez-vous en sécurité durant le voyage ? Le cas échéant, les systèmes d'ancrage et les ceintures de sécurité semblent-ils suffisants ? Combien de systèmes d'ancrage ont été mis à votre disposition (2 ou 4 ?) ?
- comment se passe l'encaissement ? Pouvez-vous accéder au boîtier de compostage ?
- de quelles informations disposez-vous en cas de perturbations avant ou pendant le voyage ?
En cas de problème, des solutions de repli ont-elles été trouvées ? Avec quelles contraintes (en temps, financières, ...) ?
- Comment se passe la cohabitation avec les autres usagers (personnes âgées, poussettes), qui est « prioritaire » ? Avez-vous vécu des situations inconfortables de ce point de vue ?
- Les autres passagers vous laissent-ils toujours facilement accéder à l'espace dédié au fauteuil roulant ? Rencontrez-vous des difficultés pour effectuer votre manœuvre de demi tour pour vous stationner dos à la route quand c'est nécessaire ?
- Le bouton pour signaler l'arrêt au prochain arrêt de bus fonctionne-t-il toujours ? Est-il bien accessible (à portée de main) ? Le chauffeur de bus tient-il toujours compte de votre demande en sortant la palette ou faut-il refaire votre demande oralement une fois le bus à l'arrêt ?