

Questionnaire mobilité : Déplacements des visiteurs

Mission d'appui santé durable

Version du 23/12/2025

Voici un exemple de questionnaire mobilité que vous pouvez utiliser dans le cadre d'une estimation des émissions de gaz à effet de serre pour les déplacements des visiteurs de votre établissement.

Ce questionnaire peut être adapté en fonction de votre contexte local et de l'avancée de votre démarche mobilité.

La mise à jour régulière et le suivi des données constituent par ailleurs des éléments essentiels de la démarche.

Afin de faciliter le dépouillement des réponses, il est conseillé de :

- Proposer des réponses prédéfinies sous forme de choix multiples (comme indiqué dans les exemples de réponses) ;
- Proposer le questionnaire sous format numérique (et non papier) si cela est possible (c'est-à-dire si chaque visiteur peut répondre en ligne, via un ordinateur ou smartphone) ;
- Réfléchissez au mode de communication et de réponses le plus pratique, efficace et qui touche tout type de visiteur (affiche avec QR-code, emails envoyés aux visiteurs, etc.).

La Mission d'Appui Santé Durable reste disponible si vous avez besoin d'aide pour la réalisation d'un questionnaire mobilité ou l'analyse des résultats.

Si vous avez mis en place une pratique qui a permis de décarboner les déplacements des visiteurs et que vous souhaitez partager cette bonne pratique, la Mission d'Appui peut également vous proposer plusieurs manières de la valoriser (participation à un webinaire, témoignage lors d'un événement, fiche retour d'expériences, etc).

Objectifs du questionnaire :

- Connaître les habitudes de déplacements des visiteurs ;
- Obtenir les données nécessaires au calcul des émissions de gaz à effet de serre pour les déplacements des visiteurs ;
- Comprendre les freins au changement de mobilité.

Recommandations :

- Préciser l'objectif du questionnaire dans les quelques phrases de présentation du questionnaire ;
- Indiquer le temps nécessaire pour répondre au questionnaire ;
- Garantir l'anonymat des réponses ;
- Proposer un espace d'expression libre à la fin du questionnaire ;
- Faites un questionnaire différent pour chaque site.

Déroulé du questionnaire :

| | |
|---|----------|
| 1. Informations générales..... | 3 |
| 2. Déplacements des visiteurs | 4 |
| 3. Accompagnement aux changements de mode de déplacements..... | 5 |

1. Informations générales :

1.1. Vous êtes :

- ☐ Patient.e
- ☐ Visiteur.se
- ☐ Accompagnant.trice
- ☐ Autre

1.2. Votre tranche d'âge :

- ☐ -18
- ☐ 18–29
- ☐ 30–44
- ☐ 45–59
- ☐ 60–74
- ☐ 75+

1.3. Avez-vous des difficultés de mobilité (temporaire ou permanente) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2. Vos venues dans cet établissement :

2.1. La fréquence de vos visites dans cet établissement :

- ☐ Première fois
- ☐ Occasionnelle (quelques fois par an)
- ☐ Régulière (au moins 1 fois par mois)

2.2. Quel est le code postal de votre résidence ? _____

2.3. Quel mode de transport avez-vous utilisé aujourd'hui ?

- ☐ Ambulance / pompier
- ☐ Taxi / VTC
- ☐ Voiture thermique (essence, diesel)
- ☐ Voiture hybride
- ☐ Voiture électrique
- ☐ Moto ou scooter
- ☐ Vélo ou trottinette
- ☐ Transports en commun (bus, tram, métro, train)
- ☐ Marche à pied

[Question à poser si le moyen de transport coché permet le covoiturage]

- Quel était le nombre moyen de personnes par véhicule (dont vous) ? _____

[Question à poser si la réponse est autre que « 1^{ière} fois » à la question 2.1]

- Les autres fois où vous êtes venus dans cet établissement, avez-vous utilisé le même moyen de transport ?

- ☐ Oui ☐ Non

[Question à poser si la personne a répondu « non » à la question précédente]

- Quels étaient les autres moyens de transport utilisés lors de vos précédentes visites ?

- ☐ Ambulance / pompier
- ☐ Taxi / VTC
- ☐ Voiture thermique (essence, diesel)
- ☐ Voiture hybride
- ☐ Voiture électrique
- ☐ Moto ou scooter
- ☐ Vélo ou trottinette
- ☐ Transports en commun (bus, tram, métro, train)
- ☐ Marche à pied

3. Accompagnement aux changements de mode de déplacements :

3.1. Avez-vous rencontré des difficultés pour venir aujourd'hui ?

☐ Oui ☐ Non

[Question à poser si la personne a répondu « oui » à la question précédente]

- Quelles ont été ces difficultés ?

- ☐ Circulation
- ☐ Stationnement
- ☐ Correspondances
- ☐ Accessibilité PMR
- ☐ Signalisation
- ☐ Autre

3.2. Quel serait votre mode de mobilité idéal pour venir ici ?

- ☐ Ambulance
- ☐ Taxi / VTC
- ☐ Voiture thermique (essence, diesel)
- ☐ Voiture hybride
- ☐ Voiture électrique
- ☐ Moto ou scooter
- ☐ Vélo ou trottinette
- ☐ Transports en commun (bus, tram, métro, train)
- ☐ Marche à pied

3.3. Seriez-vous prêts à mettre en place les actions suivantes ?

- Combiner votre venue ici avec d'autres déplacements : ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Je le fais déjà
- Faire du covoiturage : ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Je le fais déjà
- Privilégier la mobilité douce (marche, vélo, trottinette) : ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Je le fais déjà
- Utiliser les vélos et trottinettes en libre-service : ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Je le fais déjà
- Privilégier les transports en commun : ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Je le fais déjà
- Faire attention à ma conduite (éco-conduite) : ☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Je le fais déjà

3.4. Qu'est-ce qui constitue un frein au changement de vos habitudes ?

- ☐ Manque d'alternatives fiables en termes de transport en commun (absence de transports en commun adaptés, pas de ligne directe, ...)
- ☐ Horaires et fréquences des transports en communs non adaptés
- ☐ Nombre insuffisant de bornes de recharges (pour voitures, vélos ou trottinettes)
- ☐ Problèmes d'infrastructure pour la pratique du vélo ou de la trottinette (manque de parkings vélos sécurisés, pistes cyclables discontinues, problème d'accessibilité, ...)
- ☐ Nombre insuffisant de vélos et de trottinettes en libre-service
- ☐ Temps de trajet allongé
- ☐ Risque de retards
- ☐ Manque d'informations en général (sur les possibilités, les bonnes pratiques, les horaires, les personnes intéressées par du covoiturage, etc)
- ☐ Coûts
- ☐ Crainte d'avoir un accident
- ☐ Besoin de transporter du matériel
- ☐ Manque d'équipements individuels (casque, éclairage, vêtements de pluie, ...)
- ☐ Manque d'envie et de motivation
- ☐ Je ne vois pas d'intérêt à changer mes habitudes