

ILRES

Enquête de satisfaction Adapto

Juin 2024



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Administration des transports publics

Adapto

Rappel méthodologique



Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **494 clients du service Adapto**.

3000 enveloppes ont été distribuées :

- 106 questionnaires complétés en ligne
- 388 questionnaires renvoyés sur papier



Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en ligne** via un portail d'ILRES ou via un questionnaire **papier**, renvoyé à l'Administration des transports publics.



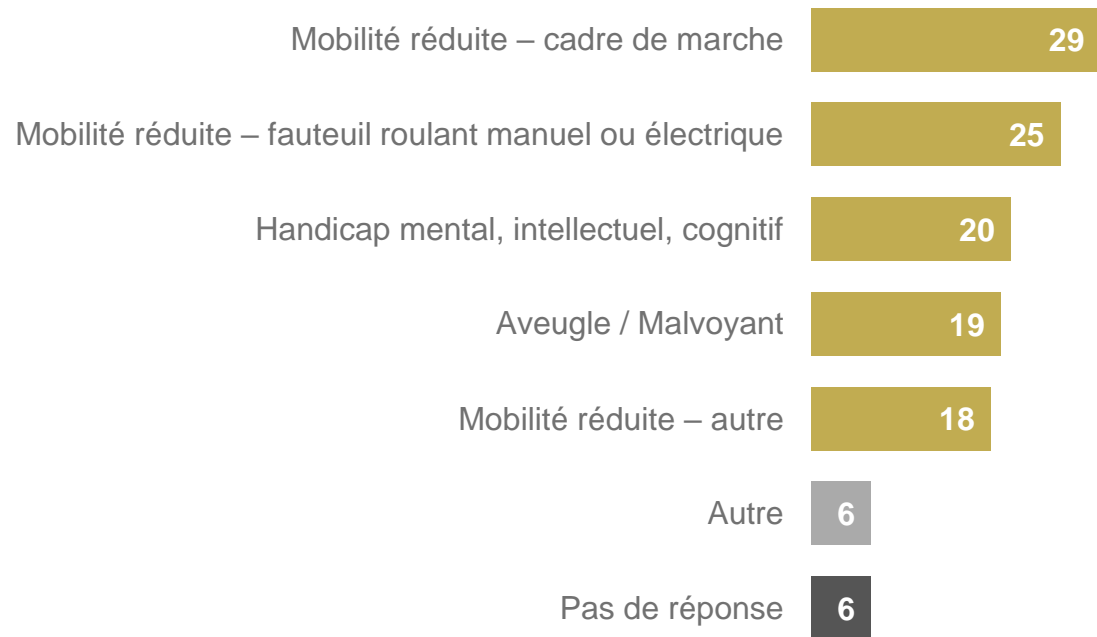
Période d'enquête

Le terrain s'est déroulé du **6 au 31 mai 2024**.

(Une extension jusqu'au 10 juin a été accordée aux questionnaires reçus par voie postale.)

Les besoins spécifiques des clients du service Adapto

En %

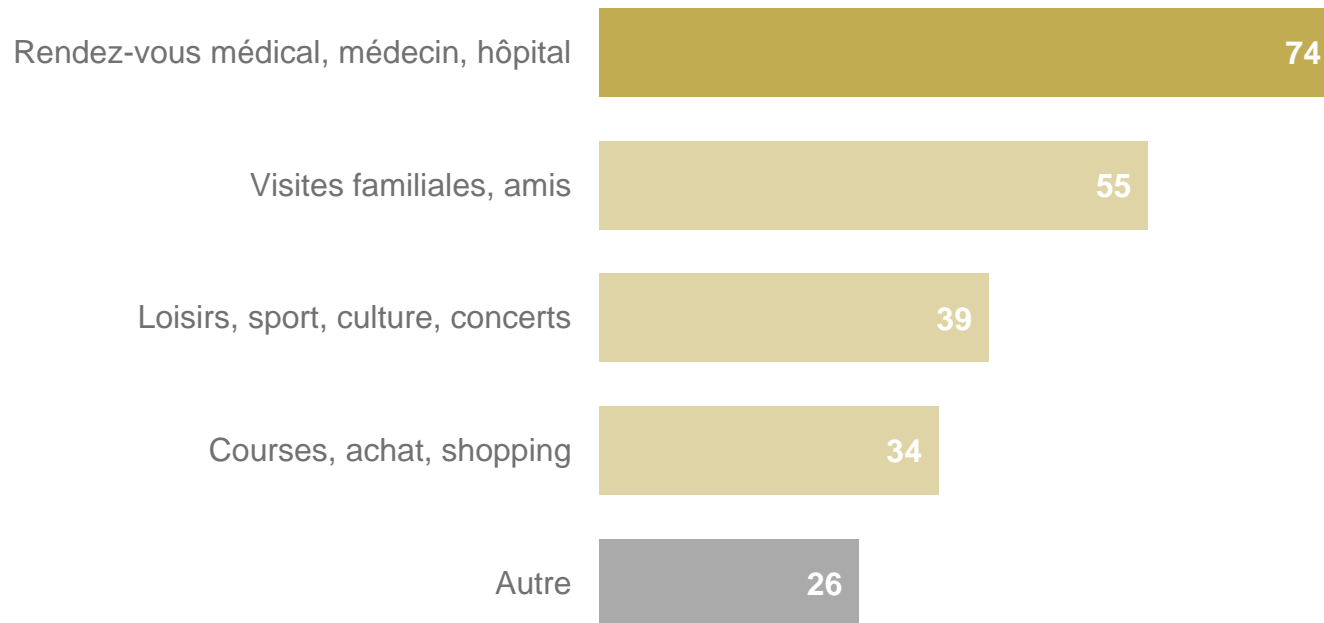


Base : 494 clients

Voulez-vous nous indiquer vos besoins spécifiques ? (plusieurs réponses possibles)

Les objectifs d'utilisation du service Adapto

En %

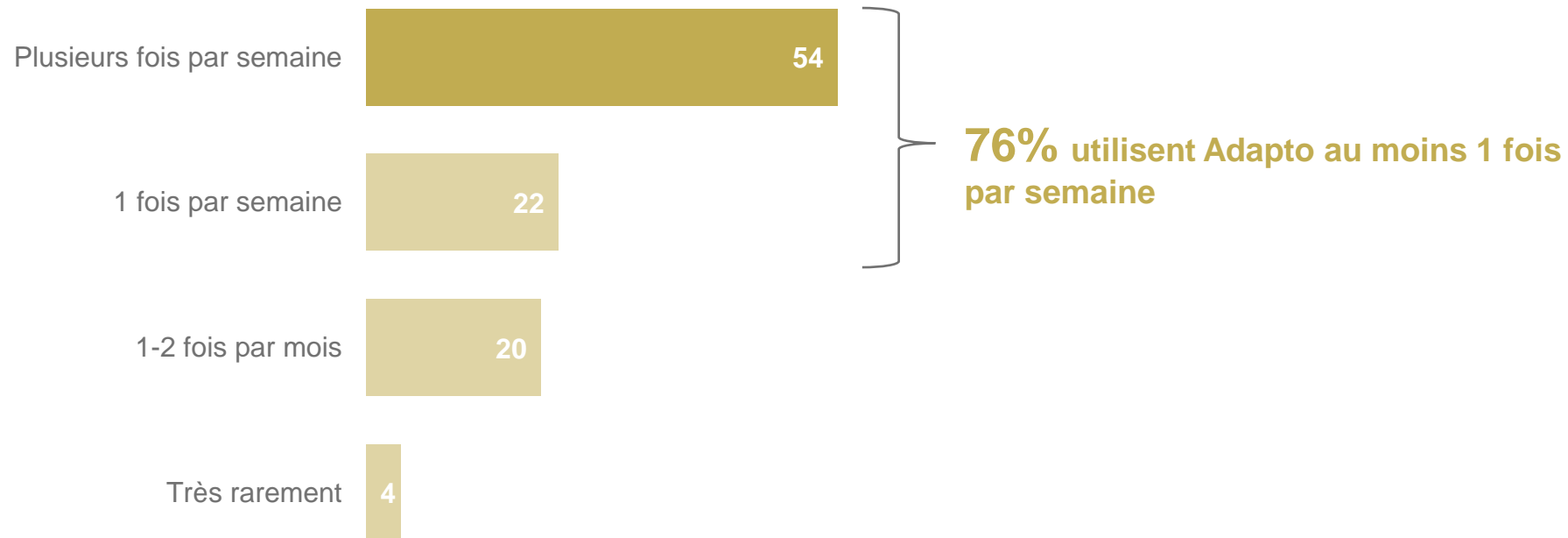


Base : 494 clients

Pour quels objectifs utilisez-vous le service de transport Adapto ? (plusieurs réponses possibles)

Fréquence d'utilisation du service Adapto

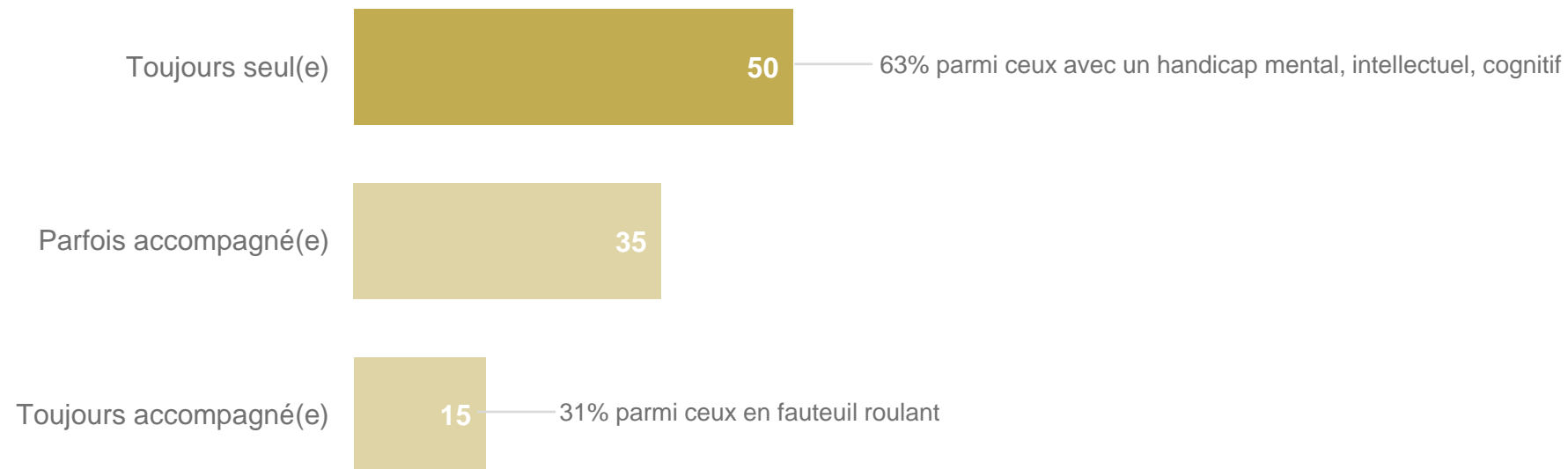
En %



Base : 494 clients
Généralement, à quelle fréquence utilisez-vous le transport Adapto ?

Mode de voyage avec Adapto

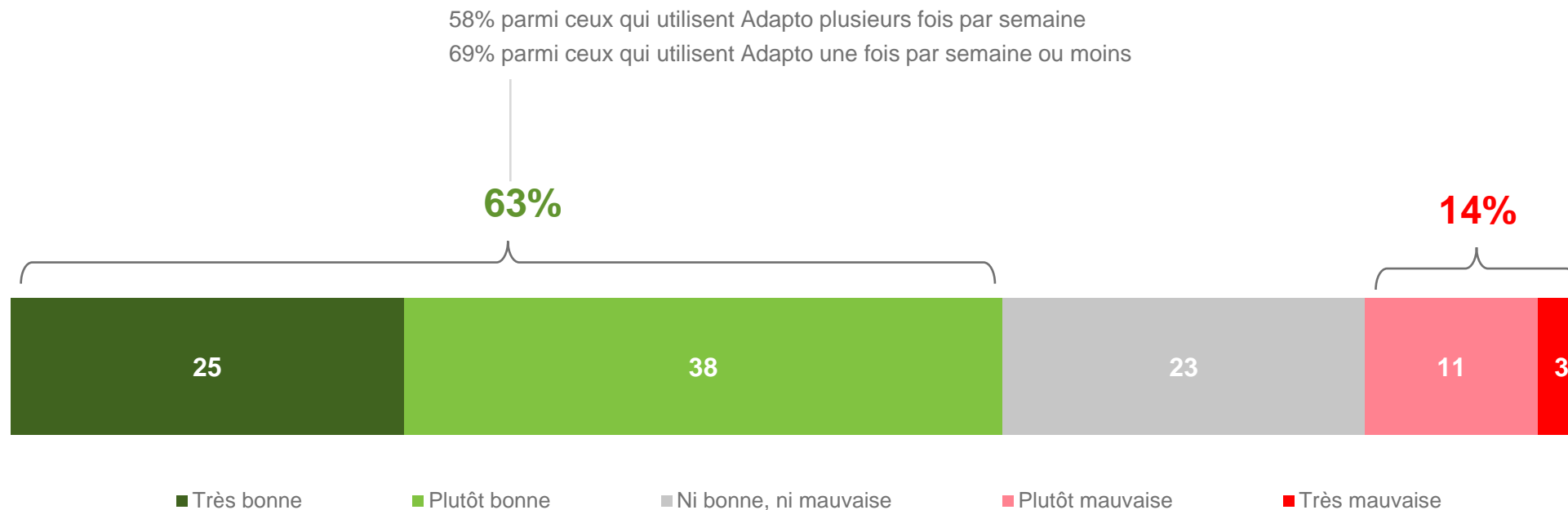
En %



Base : 494 clients
Comment voyagez-vous avec Adapto ?

Evaluation de la ponctualité du service Adapto

En %

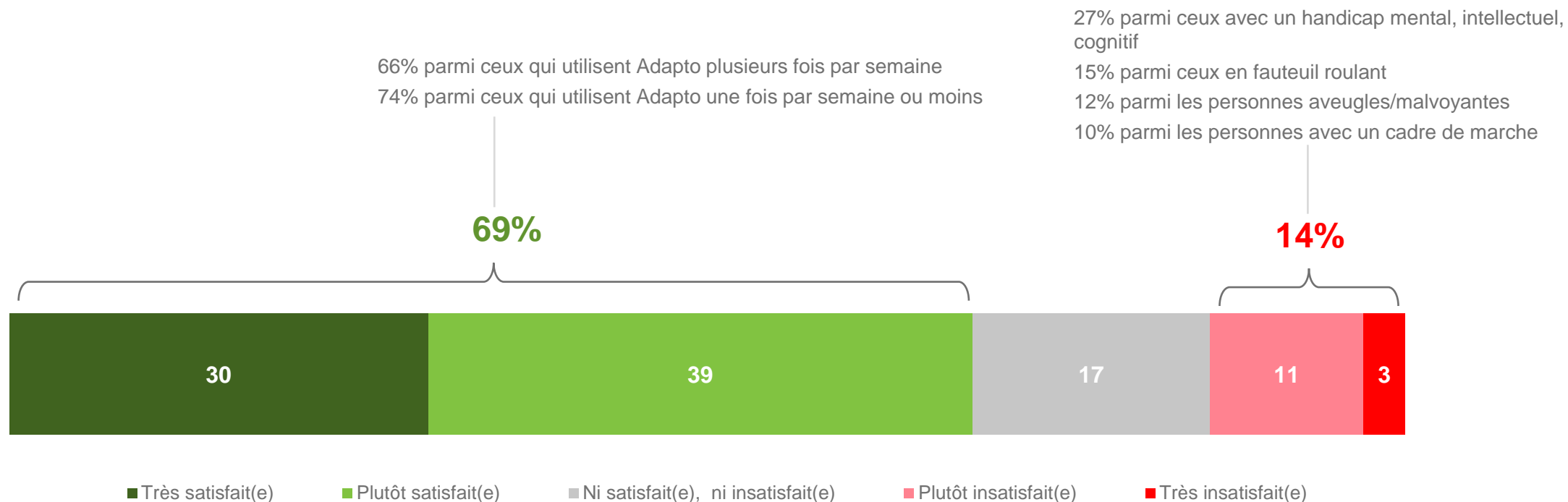


Base : 494 clients

Comment évaluez-vous la ponctualité du service de transport Adapto ?

Satisfaction globale vis-à-vis du service Adapto

En %

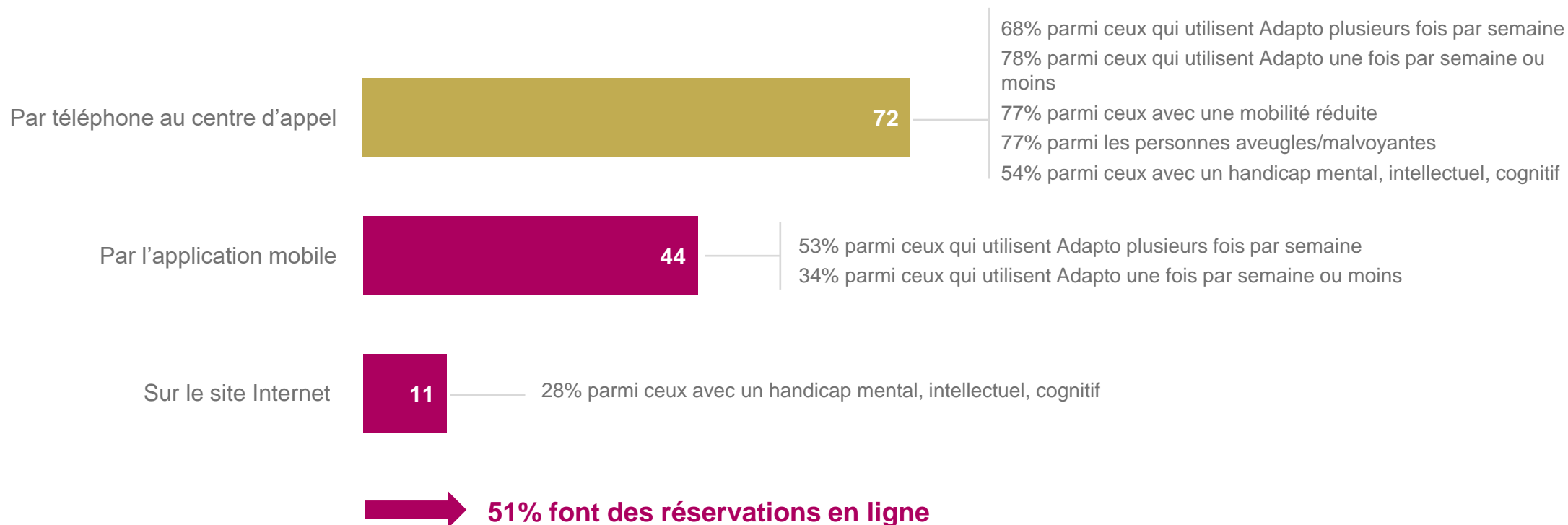


Base : 494 clients

Quel est votre niveau de satisfaction globale vis-à-vis du service Adapto ?

Canaux de réservation des voyages avec Adapto

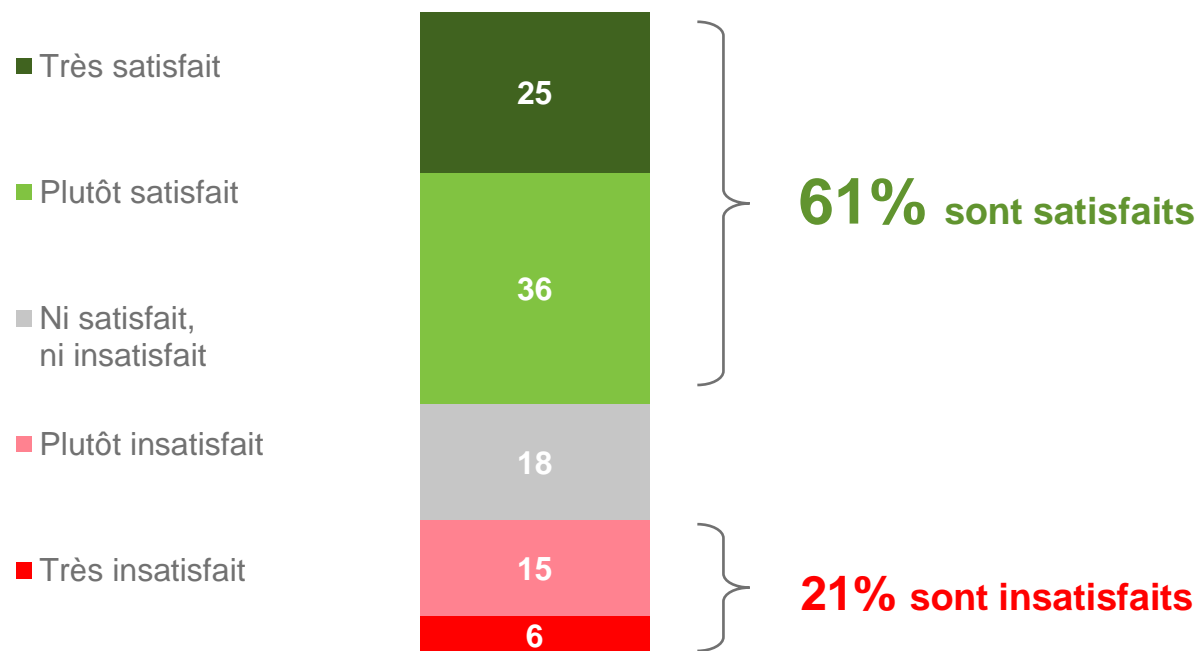
En %



Base : 494 clients
Comment réservez-vous vos voyages ? (plusieurs réponses possibles)

Satisfaction vis-à-vis de l'application mobile Adapto

En %

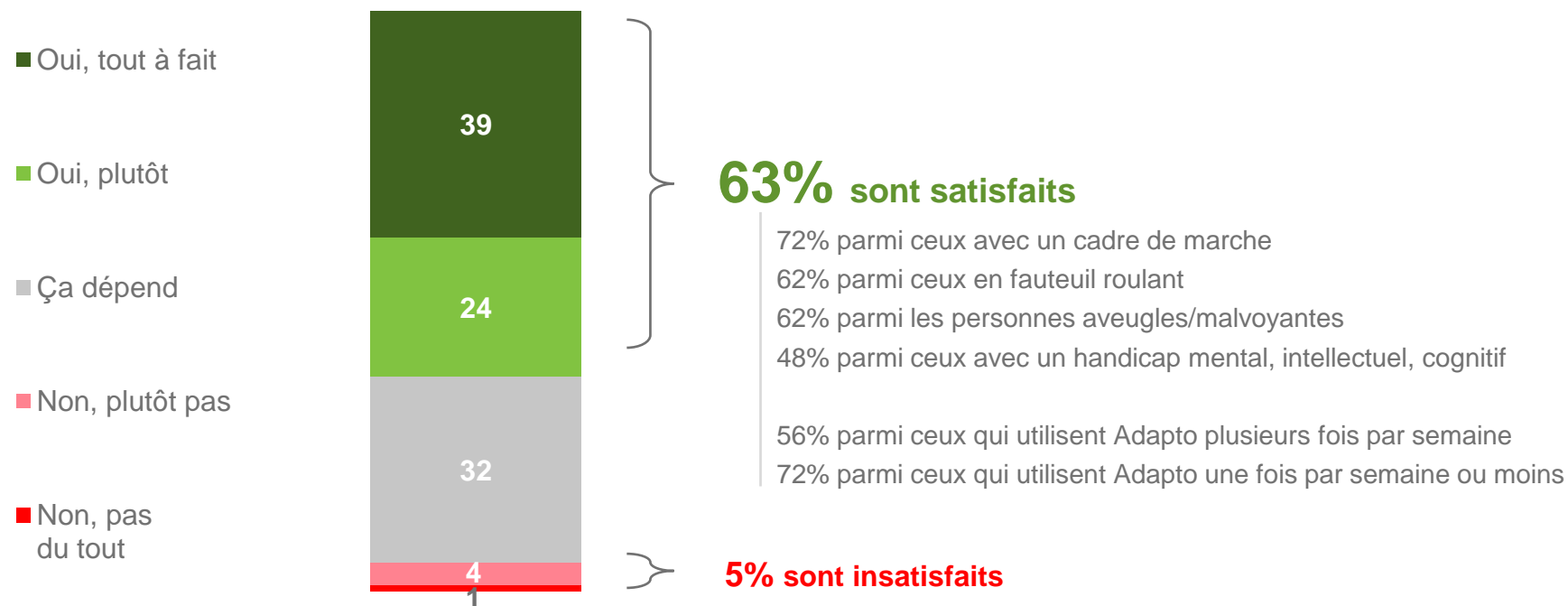


Base : 219 clients qui utilisent l'application
Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de l'application mobile Adapto.lu ?

Evaluation du comportement des conducteurs/trices du service Adapto

Pensez-vous que les conducteurs/trices se comportent généralement de manière agréable et attentive ?

En %



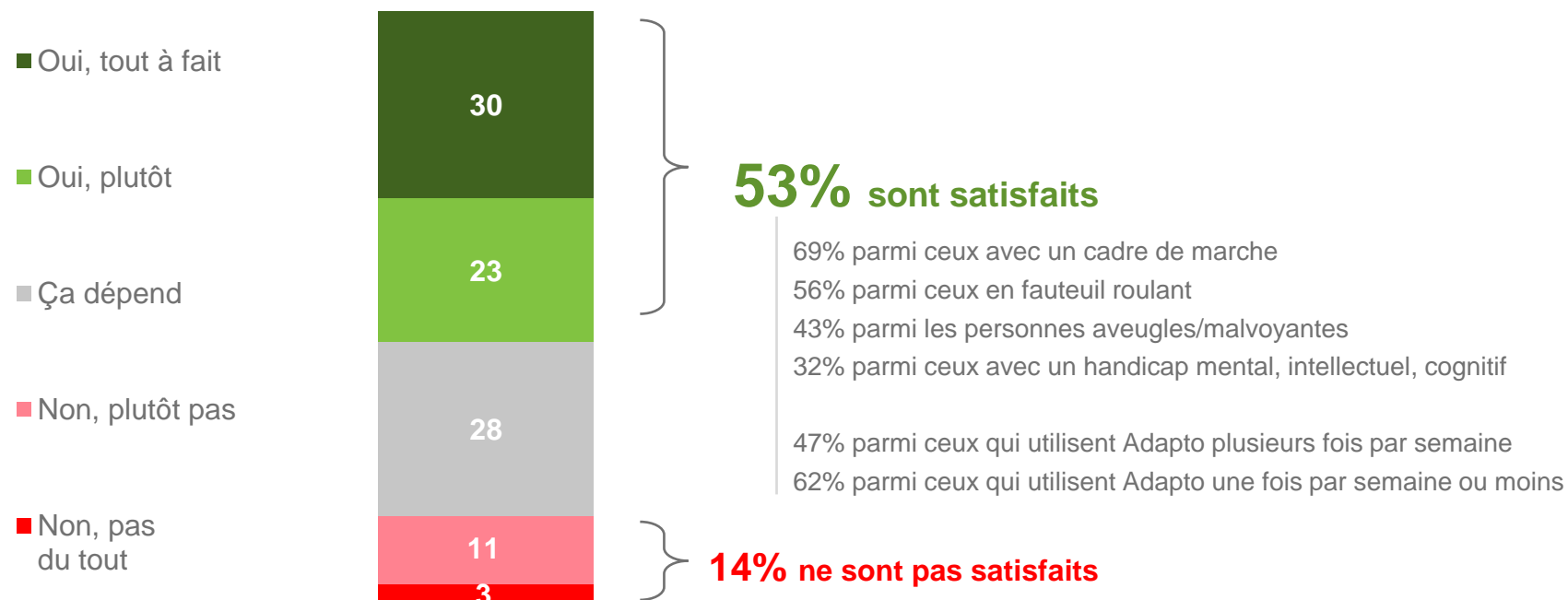
Base : 494 clients

Pensez-vous que les conducteurs/trices se comportent généralement de manière agréable et attentive ?

Evaluation du niveau de formation des conducteurs/trices du service Adapto pour apporter l'aide nécessaire

Pensez-vous que les conducteurs/trices sont bien formé(e)s pour apporter l'aide nécessaire (p.ex. montée et descente du véhicule, fixation fauteuil roulant, assistance personne malvoyante, etc.) ?

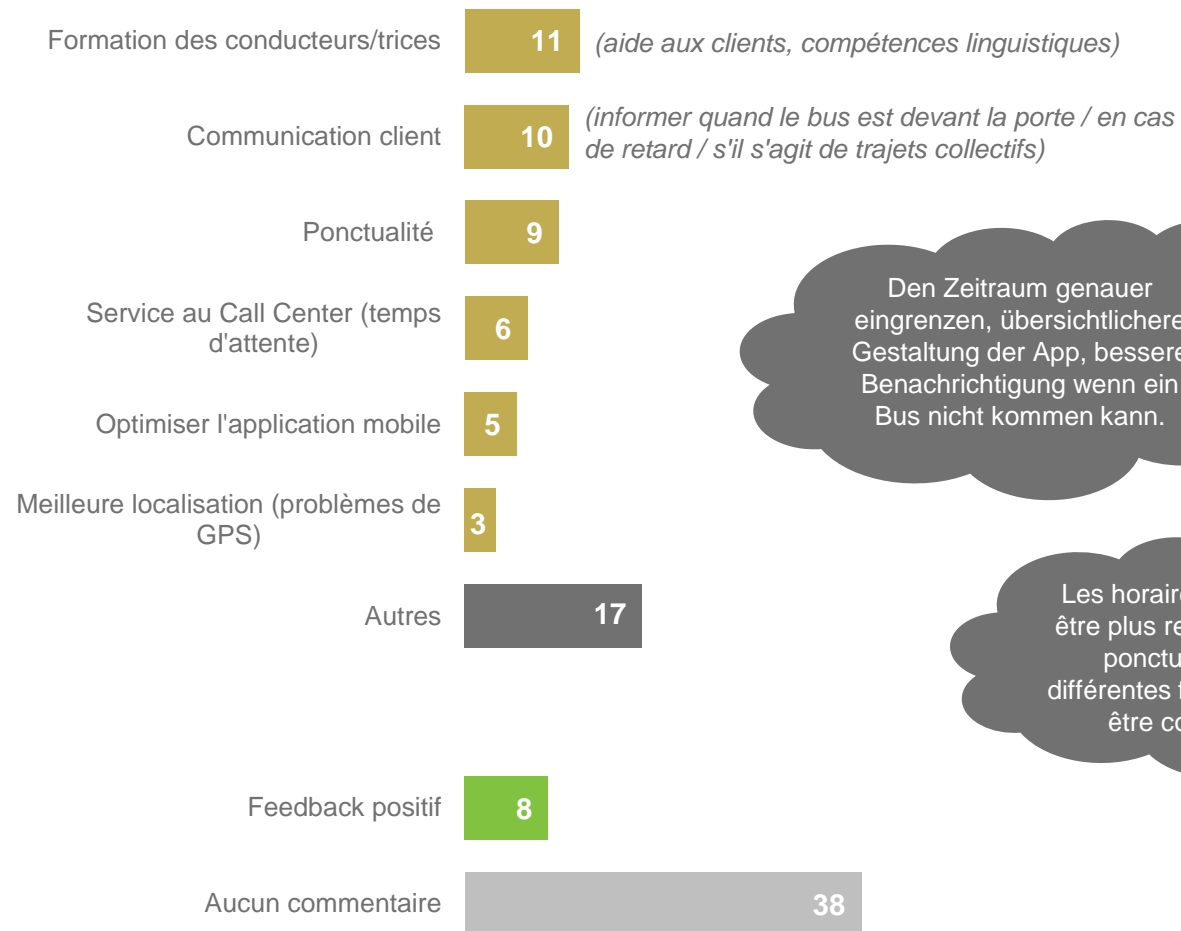
En %



Base : 494 clients

Pensez-vous que les conducteurs/trices sont bien formé(e)s pour apporter l'aide nécessaire (p.ex. montée et descente du véhicule, fixation fauteuil roulant, assistance personne malvoyante, etc.) ?

Suggestions d'amélioration



Vor allem beim Fixieren von Rollstühlen sind Unterschiede aufgefallen. Eine einheitliche Ausbildung wäre von Vorteil.

1) bessere Fahrzeuge (behindertengerechter Einstieg, Armlehne). Weniger Unterschiede zwischen den Anbietern 2) Hilfe am Weg zur Tür 3) Konsistentere Qualität und Schulung (einige Callcenter-Mitarbeiter sind z.B. unfreundlich)

Den Zeitraum genauer eingrenzen, übersichtlichere Gestaltung der App, bessere Benachrichtigung wenn ein Bus nicht kommen kann.

Les horaires devraient être plus respectés. La ponctualité des différentes firmes devrait être contrôlée.

Es darf nicht sein dass eine Sammelfahrt statt 30 min, 60-75 min. dauert. Pünktlich sein.

Dat eenzegt wat mech wirklich stéiert ass déi laang Waardezäit um Telefon bis een un d'Réi kënnt.

Plus de flexibilité au niveau de réservation spontanée et un horaire allongé en semaine.



Base : 494 clients

Avez-vous des suggestions ou des commentaires qui pourraient aider à améliorer le service de transport pour personnes handicapées ? (question ouverte)

Merci

Manon Breden

Manon.Breden@ilres.com

t +352 49 92 9-5081

ILRES | 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange | +352 49 92 91 | www.ilres.com