



Conférence de presse | 17.04.2026

Service Adapto

Enquête de satisfaction

Administration des transports publics

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de la Mobilité et des Travaux publics



Adapto

Créé en 2008, Adapto fonctionne comme un transport collectif individualisé destiné aux personnes présentant un handicap irréversible ou une déficience physique, mentale, sensorielle ou psychique, entraînant une mobilité fortement réduite.

Il s'agit d'un service occasionnel et disponible sur demande qui se distingue des autres services existant au-delà de nos frontières du fait de sa gratuité, de sa couverture de l'intégralité d'un territoire national et d'une offre annuelle comprenant 360 trajets pour chaque bénéficiaire.

➔ www.adapto.lu



Méthodologie

Les interviews ont été réalisées selon **trois** modalités :

- au moyen d'un **PDF accessible**
- au moyen d'un **questionnaire papier**
- par entretiens **téléphoniques**.



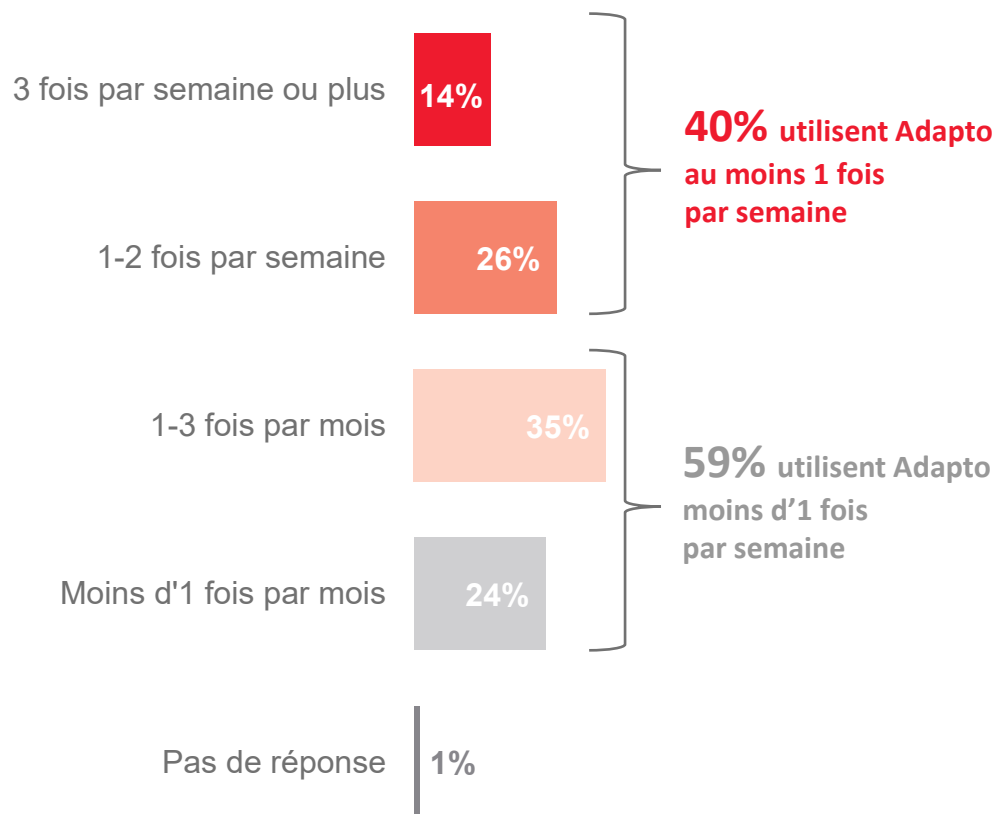
Échantillon

- L'enquête a été réalisée auprès de **601 client*e*s** du service **Adapto**.
- **Taux de participation global de 47%**



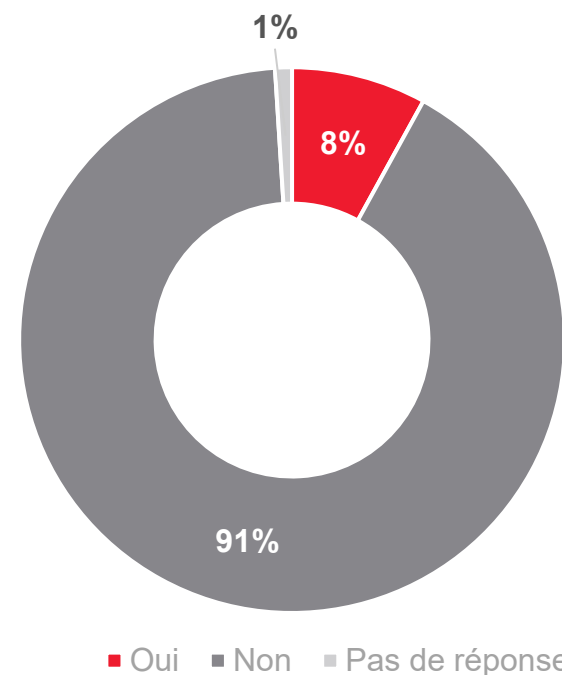
Terrain

Le terrain s'est déroulé du **9 septembre** au **30 septembre** 2025.



Base : 601 client*e*s
Q5 : À quelle fréquence utilisez-vous Adapto ?

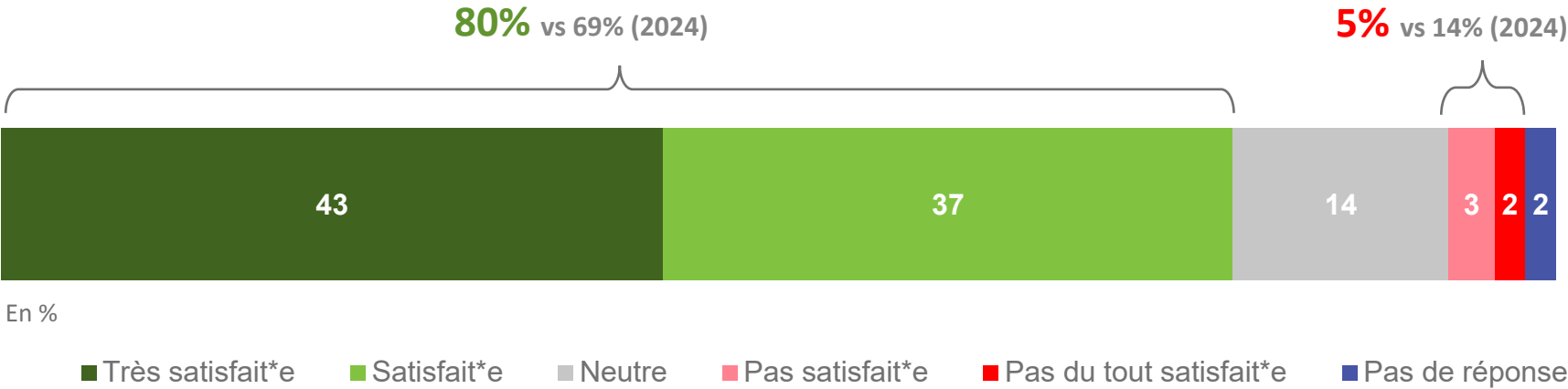
Besoin de plus de 360 trajets par an?



Base : 601 client*e*s
Q7 : Avez-vous besoin de plus de 360 trajets par an ?



Évaluation du service



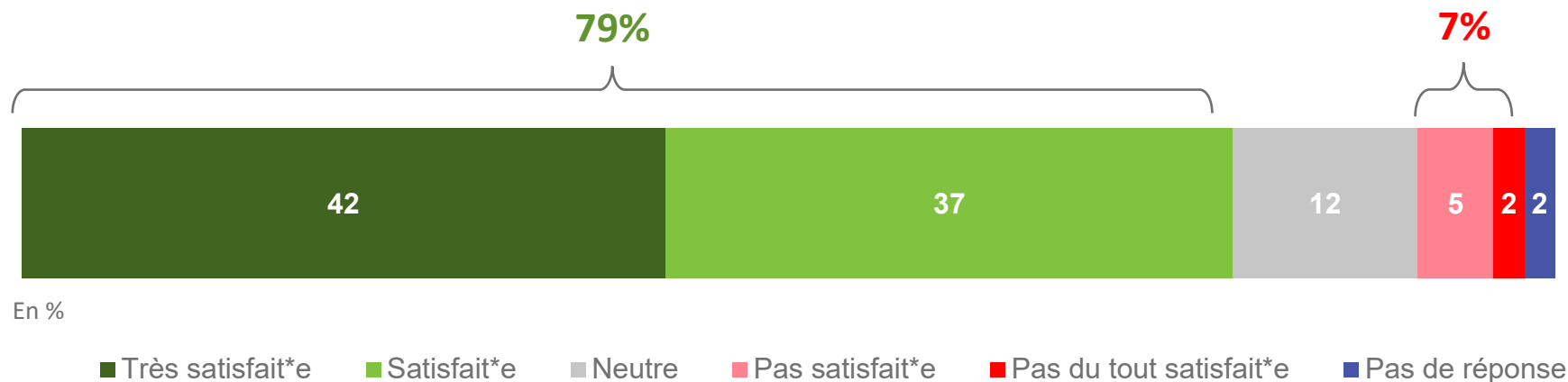
Base : 601 client*e*s

Q10 : Quel est votre niveau de satisfaction globale vis-à-vis d'Adapto ?

Satisfaction par rapport aux disponibilités



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Base : 601 client*e*s

Q11 : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la disponibilité aux horaires souhaités ?

Satisfaction avec la chauffeuse / le chauffeur



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

En %

Satisfait*e

Pas
satisfait*e

Amabilité et courtoisie

79



8

Conduite et sécurité

77



8

Assistance à la montée et
à la descente

73



11

Qualité de communication / langue

67



12

Capacité à comprendre vos besoins

67



9

Si applicable : sécurisation
du matériel d'assistance

37



3

■ Très satisfait*e
■ Pas satisfait*e

■ Satisfait*e
■ Pas du tout satisfait*e

■ Neutre
■ Pas de réponse

Base : 601 client*e*s

Q17. Quelle est votre satisfaction par rapport aux éléments suivants concernant le/la chauffeur*euse ?



Par téléphone au centre d'appel

78%

Par l'application mobile

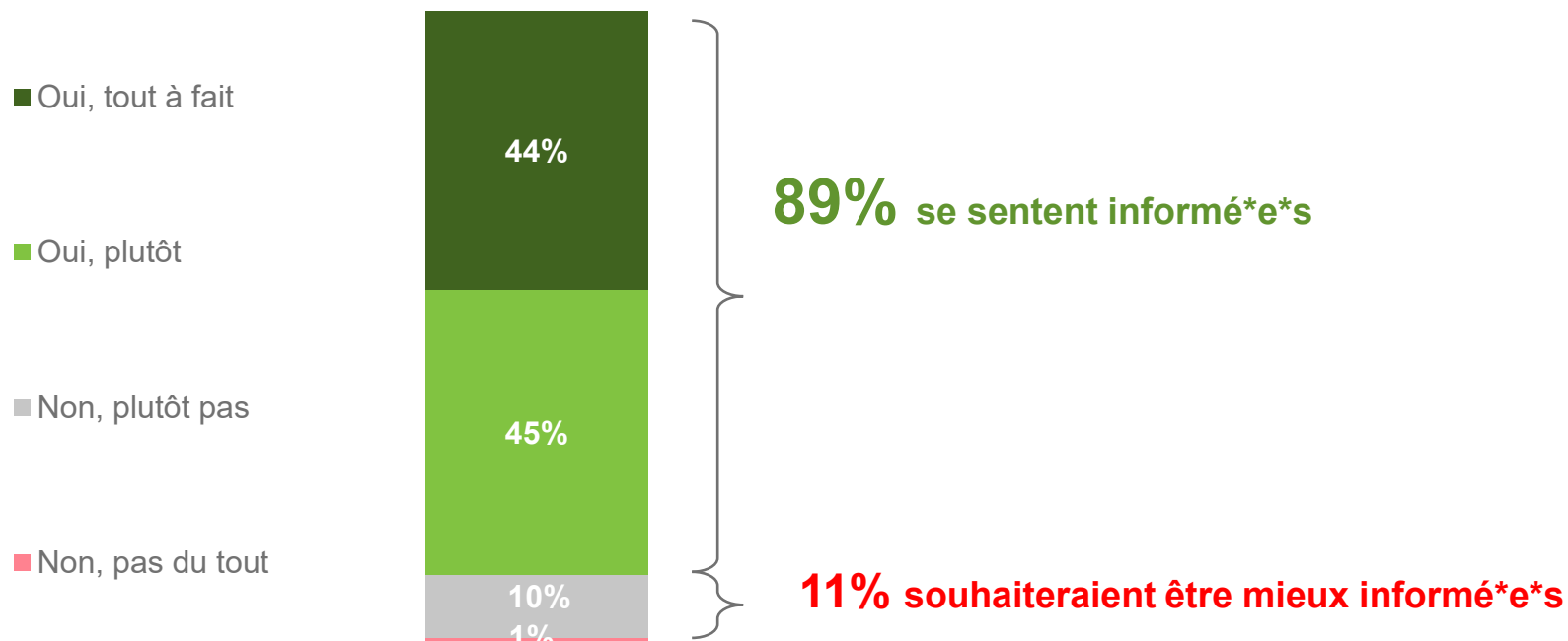
26%

Sur le site Internet

8%

Base : 601 client*e*s

Q12 : Comment réservez-vous vos voyages ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 601 client*e*s

Q18: Vous sentez-vous suffisamment bien informé*e sur Adapto ?



Souhait des usagères et usagers et axes d'amélioration :

- Un renforcement des actions de sensibilisation et de formation.
- Une communication plus proactive en cas de retards ou de perturbations.
- Une meilleure joignabilité téléphonique, en particulier lors des périodes de forte demande.



Mesures en cours de mise en œuvre :

- Formation des chauffeuses et chauffeurs.
- Amélioration de l'application mobile et du site web.
- Nouveaux outils internes de pilotage.
- Renforcement du centre d'appel.

ADAPTO : un service reconnu et apprécié, en amélioration continue



Les résultats confirment qu'Adapto est
un service reconnu et apprécié, en amélioration continue
occupant une place essentielle dans la mobilité des personnes
en situation de handicap.

Forte de ces constats positifs, l'Administration des transports
publics et le ministère de la Mobilité et des Travaux publics
réaffirment leur engagement à offrir un service au plus près des
attentes de ses bénéficiaires.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Administration des transports publics

Merci pour votre attention!