



Questions fréquentes

Adapto · Service des transports spécifiques · octobre 2026

Vous trouvez ici les réponses aux questions les plus fréquentes sur Adapto.

Le transport est gratuit.

Vous avez 360 trajets par an.

Vous réservez au plus tard la veille, avant 19h00.

Le chauffeur attend au maximum 10 minutes.

Une question ? Appelez le 2465 2465.

Sommaire

Le service

La carte Adapto

Réserver un trajet

Le jour du trajet

Voyager avec Adapto

L'application Adapto.lu

Qui contacter ?

Le service

Qu'est-ce qu'Adapto ?

Adapto est un transport sur réservation. Le chauffeur vient vous chercher au trottoir. Il vous dépose au trottoir de votre destination.

Vous voyagez parfois avec d'autres personnes. Le trajet peut alors être plus long qu'un trajet direct. Adapto roule au Luxembourg.

Le transport est-il payant ?

Non. Adapto est gratuit.

Quand le service roule-t-il ?

Jours	Heures
Dimanche à jeudi Jours fériés	7h00 – 23h00
Vendredi, samedi 22 juin	7h00 – 24h00
24 décembre	7h00 – 20h00
1er janvier	8h00 – 23h00

Y a-t-il une distance minimale ?

Oui. Un trajet fait au moins 500 mètres.

La carte Adapto

Qui peut avoir une carte Adapto ?

Vous devez remplir ces trois conditions :

- vous habitez habituellement au Luxembourg ;
- vous avez au moins 12 ans ;
- votre handicap dure plus de 6 mois.

Et votre handicap vous empêche de prendre les transports publics et de conduire une voiture.

Un handicap passager ne donne pas droit à la carte. Par exemple : une jambe cassée.

Vous pouvez avoir une carte si vous êtes dans un de ces cas :

- vous vous déplacez en fauteuil roulant ;
- vous ne pouvez pas marcher plus de 100 mètres d'un coup ;
- vous êtes aveugle, ou vous voyez très mal ;
- vous avez une maladie neurodégénérative évolutive ;
- vous ne pouvez pas vous orienter dans le temps et dans l'espace.

Vous n'êtes dans aucun de ces cas ? Une exception reste possible, si votre situation le justifie.

J'ai un permis de conduire. Est-ce un problème ?

Non, pas automatiquement. Le permis est un élément parmi d'autres.

Certaines maladies permettent de conduire certains jours, et pas d'autres. Votre situation est examinée dans son ensemble.

Comment demander la carte ?

1. Prenez le formulaire de demande. Il se trouve sur [Guichet.lu](https://guichet.lu) et sur atp.gouvernement.lu.
2. Remplissez votre partie du formulaire. Signez-la.
3. Votre médecin remplit le certificat médical. Ce certificat fait partie du formulaire. Il doit dater de moins de 3 mois.
4. Envoyez le formulaire complet à :
Administration des transports publics
Service des transports spécifiques
B.P. 640
L-2016 Luxembourg
5. Vous recevez une réponse écrite dans les 2 mois.

Une demande incomplète n'est pas traitée.

Seul le médecin du service lit votre certificat médical.

Vous ne pouvez pas faire cette demande avec l'application.

Que se passe-t-il pendant ces 2 mois ?

Un groupe examine votre demande. Ce groupe s'appelle la cellule d'évaluation. Un médecin en fait partie.

Le groupe peut vous demander un autre certificat. Il peut aussi vous inviter à un examen médical.

Vous recevez alors une convocation au moins 15 jours avant. Vous pouvez venir seul. Vous pouvez aussi venir avec votre médecin ou avec une personne de confiance.

Ma demande est refusée. Que puis-je faire ?

Vous pouvez demander un nouvel examen de votre dossier.

Écrivez à l'Administration des transports publics. Expliquez pourquoi. Joignez les documents utiles.

La lettre de refus vous explique aussi les recours possibles et les délais.

Combien de temps ma carte est-elle valable ?

La carte est valable jusqu'à 5 ans, selon votre situation. La date exacte est écrite sur votre carte.

Comment renouveler ma carte ?

Faites une nouvelle demande avant la date d'expiration. Le formulaire se trouve sur Guichet.lu et sur atp.gouvernement.lu.

Votre handicap est définitif ? Le renouvellement est alors plus simple.

Dois-je montrer ma carte au chauffeur ?

Oui, à chaque montée. Vous n'avez pas besoin de carte d'identité. Votre carte est personnelle. Une autre personne ne peut pas l'utiliser.

Vous avez oublié votre carte ? Le chauffeur vous prend quand même.

Carte perdue ou volée ? Contactez le Service des transports spécifiques pour obtenir une nouvelle carte.

J'ai déménagé ou changé de numéro de téléphone. Que faire ?

Écrivez à adapto@atp.etat.lu, ou envoyez une lettre au Service des transports spécifiques. Votre adresse et votre numéro servent à organiser les trajets et à vous envoyer les messages.

Réserver un trajet

Comment réserver ?

Vous avez trois possibilités :

- avec l'application Adapto.lu ;
- sur le site adapto.lu ;
- par téléphone, au 2465 2465.

Au téléphone, préparez votre numéro de carte. Vous voyagez en fauteuil roulant ? On vous demande aussi le poids du fauteuil.

Quand réserver ?

Avec l'application ou sur le site	Jusqu'à la veille, 19h00
Par téléphone	Jusqu'à la veille, 19h00
Pour le jour même	Par téléphone seulement, s'il reste de la place
Au plus tôt	2 mois avant le trajet
Pour annuler	Au plus tard 2 heures avant le départ

Vous annulez moins de 2 heures avant ? Le trajet compte comme un trajet manqué.

À quelle heure le véhicule arrive-t-il ?

Vous demandez une heure de départ. Le service cherche une place autour de cette heure.

Vous recevez ensuite un créneau. Le véhicule arrive pendant ce créneau.

Exemple : vous demandez 8h00.

À la réservation	Un premier créneau
La veille au soir	Créneau confirmé de 20 minutes 7h55 – 8h15
Le jour du trajet	Un message 15 minutes avant l'arrivée

Soyez prêt dès le début du créneau.

Combien de trajets ai-je par an ?

Vous avez 360 trajets par an. Un aller-retour compte pour 2 trajets.

Le compteur repart chaque année à la date de votre carte.

Puis-je choisir la société de bus ?

Non. Un logiciel organise tous les trajets.

Vais-je avoir un véhicule adapté ?

Oui. Vos besoins sont enregistrés avec votre carte. Le logiciel choisit le véhicule qui convient.

Vos besoins ont changé ? Écrivez à adapto@atp.etat.lu.

Pouvons-nous voyager en groupe ?

Écrivez à service@mobiliteit.lu, au moins 5 jours ouvrables avant le trajet. Le service vous dit si c'est possible.

Puis-je appeler en dehors des heures d'ouverture ?

Oui. Une permanence répond au même numéro : 2465 2465. Elle répond seulement aux problèmes urgents : un trajet en cours ou un trajet prévu le jour même.

Le jour du trajet**Quels messages vais-je recevoir ?**

La veille, à 19h00	La date, le créneau et l'adresse
15 minutes avant	La couleur, le modèle et la plaque du véhicule
À l'arrivée	Le véhicule est là

Vous avez l'application ? Vous recevez une notification. Sinon, vous recevez un SMS.

Les SMS sont envoyés par un prestataire technique. Selon l'envoi, ils peuvent venir d'un numéro français, belge ou allemand. Le numéro n'est donc pas toujours le même.

Combien de temps le chauffeur attend-il ?

10 minutes. Ces 10 minutes commencent à l'heure de départ prévue.

Exemple : votre départ est prévu à 8h00.

7h55	Le véhicule peut déjà être là
8h00	Heure de départ prévue
8h10	Le véhicule repart

Le chauffeur arrive plus tôt ? Il attend jusqu'à l'heure prévue. Vous n'êtes pas en retard.

Le véhicule est reparti ? Le trajet est perdu. Votre trajet de retour reste réservé.

Que faire si...

Le véhicule n'est pas là	Appelez le 2465 2465. Vous pouvez aussi appeler le chauffeur dans l'application.
Vous ne pouvez pas partir	Annulez votre trajet au plus tard 2 heures avant.
Vous voulez partir plus tôt	Appelez le 2465 2465. Possible jusqu'à 20 minutes avant, s'il y a une place.
Vous avez oublié quelque chose dans le bus	Appelez l'entreprise de bus. Sinon, appelez le 2465 2465.

Voyager avec Adapto

Puis-je voyager avec un accompagnateur ?

Oui, avec une personne. Elle fait tout le trajet avec vous.

Vous voulez venir avec deux personnes ? Demandez-le par écrit à l'ATP avant le trajet. L'ATP vous dit si c'est possible.

Adapto est un transport. Le chauffeur ne donne pas de soins. Vous avez besoin d'aide pendant le trajet ? Venez avec une personne qui peut vous aider.

Sur certaines cartes, il est écrit : accompagnateur obligatoire. Vous ne pouvez alors pas voyager seul.

Je voyage en fauteuil roulant. Que dois-je savoir ?

Votre fauteuil a besoin d'une ceinture abdominale (« Beckengurt »). Sans cette ceinture, vous prenez place sur un siège du véhicule.

Un appui-tête sur le fauteuil est recommandé.

Vous apportez vous-même le matériel de fixation spécial. Les scooters ne sont pas admis. Les autres aides à la mobilité sont admises seulement si on peut les fixer en sécurité.

Je voyage avec un enfant. Que dois-je prévoir ?

Apportez un siège enfant adapté. Sans siège adapté, le transport peut être refusé.

Mon chien peut-il venir ?

Oui, et c'est gratuit. Le chien doit être attaché et sécurisé dans le véhicule.

Vous apportez vous-même le matériel pour attacher le chien. Le chien reste sous votre responsabilité.

Que puis-je emporter ?

Vous pouvez emporter un sac à main.

Vous avez des valises ou de gros bagages ? Demandez-le par écrit avant le trajet. Cela dépend de la place dans le véhicule.

Puis-je changer d'adresse pendant le trajet ?

Non. Le trajet se fait entre les adresses réservées.

Et si les règles ne sont pas respectées ?

L'accès au service peut être suspendu pour un temps. Il peut aussi être retiré. Cela dépend de la gravité.

L'application Adapto.lu

À quoi sert l'application ?

L'application permet de :

- réserver et annuler vos trajets ;
- voir où se trouve le véhicule ;
- recevoir les messages du service ;
- appeler le chauffeur en lien avec votre trajet.

L'application est gratuite, pour Android et iOS. Il existe aussi une version sur ordinateur.

Comment me connecter la première fois ?

1. Téléchargez l'application Adapto.lu.
2. Demandez un mot de passe temporaire.
3. Connectez-vous avec votre adresse e-mail et ce mot de passe.
4. Créez votre propre mot de passe dans « Mon profil ».

Pour obtenir le mot de passe temporaire, vous avez trois possibilités :

Dans l'application	Cliquez sur « mot de passe oublié ». Vous recevez un mot de passe temporaire par SMS. Il est valable 10 minutes.
Par téléphone	Appelez le 2465 2465.
Par e-mail	Écrivez à adapto@atp.etat.lu.

Une vidéo montre l'application pas à pas : www.youtube.com/watch?v=ZtpbegCG95E

Comment changer la langue ?

L'application utilise la langue de votre téléphone. Changez la langue dans les réglages du téléphone. Les SMS suivent aussi cette langue.

Qui contacter ?

Réserver, annuler ou signaler un problème le jour même	Centre d'appel mobiliteit.lu Tél. : 2465 2465
Votre dossier : demande, renouvellement, adresse ou carte	Service des transports spécifiques E-mail : adapto@atp.etat.lu B.P. 640, L-2016 Luxembourg

Le centre d'appel répond du lundi au vendredi, de 6h45 à 19h00. Le samedi, le dimanche et les jours fériés, de 8h30 à 16h30.

En dehors de ces heures, une permanence répond au même numéro. Elle répond seulement aux problèmes urgents : un trajet en cours ou un trajet prévu le jour même.