

Communiqué de presse : Enquête de satisfaction du service Adapto – 80 % des bénéficiaires expriment une appréciation positive du service (17.04.2026)

Communiqué par : ministère de la Mobilité et des Travaux publics ; Administration des transports publics

En septembre 2025, l'Administration des transports publics (ATP) a mené une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du service Adapto afin d'évaluer la qualité de la prestation et de mieux cerner leurs attentes. 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 existants 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.

Les résultats révèlent un niveau de satisfaction global élevé, atteignant 80 %, ce qui témoigne de la confiance accordée par les bénéficiaires à ce service essentiel. L'enquête a été menée auprès des bénéficiaires du service dans le cadre du plan d'amélioration continue du service prévu par l'accord de coalition.

Des résultats encourageants, une légitimité du service renforcée

L'étude, à laquelle 601 bénéficiaires ont participé, confirme un niveau de satisfaction globale élevé. Les résultats reposent sur un socle d'expérience particulièrement solide, attestant de la représentativité et de la fiabilité des données recueillies puisque :

- 66 % des répondant*e*s ont recours au service depuis plus de deux ans ;
- 94 % des répondant*e*s utilisent le service depuis plus de six mois ;
- 40 % des répondant*e*s utilisent le service au moins une fois par semaine.

Les bénéficiaires saluent tout particulièrement :

- la clarté et la qualité des informations ainsi que
- la fiabilité et la disponibilité du service.

En outre, le volume annuel de 360 trajets apparaît adapté en couvrant ainsi les besoins de la grande majorité des bénéficiaires.

« Les résultats de l'enquête confirment qu'Adapto est devenu essentiel et indispensable. Notre engagement est de poursuivre son optimisation afin de garantir aux bénéficiaires et à leurs familles une mobilité de confiance. Derrière chaque déplacement, il y a une histoire à soutenir et une vie à accompagner. Il s'agit de garantir, jour après jour, une mobilité prévenante et des trajets sereins, qui apportent un soutien humain et réel dans la vie de chaque bénéficiaire » a fait remarquer Yuriko Backes, ministre de la Mobilité et des Travaux publics.

À ce sujet, Léon Ludovicy, directeur de l'Administration des transports publics, déclare : *« Ces résultats démontrent l'importance du service Adapto dans le quotidien de ses bénéficiaires. Ils confirment la*

qualité du travail accompli par nos équipes et nous encouragent à poursuivre nos efforts pour offrir un service encore plus accessible, fiable et attentif aux besoins de chacune et chacun ».

Des attentes clairement exprimées par les bénéficiaires

L'enquête met également en lumière plusieurs axes d'amélioration. Les bénéficiaires expriment notamment le souhait :

- d'un renforcement des actions de sensibilisation et de formation afin de mieux prendre en compte les handicaps non visibles ;
- d'une communication plus proactive en cas de retards ou de perturbations ;
- d'une meilleure joignabilité téléphonique, en particulier lors des périodes de forte demande.

Ces attentes constituent une base essentielle pour orienter les développements futurs du service et affiner la qualité de l'accompagnement offert aux bénéficiaires.

Des actions concrètes déjà engagées par l'administration

Attentive de longue date aux retours de ses bénéficiaires, l'ATP avait déjà engagé plusieurs mesures visant à améliorer la qualité du service Adapto. Les résultats et les recommandations issus de l'enquête ont ensuite permis d'enrichir ces initiatives et d'en développer de nouvelles.

Ainsi, la formation des chauffeurs a été renforcée grâce à une collaboration avec des partenaires spécialisés pour favoriser une meilleure compréhension et un accompagnement plus adapté aux différents types de handicaps. Dans le cadre de la communication, l'application mobile et le site web font l'objet d'améliorations continues destinées à accroître leur accessibilité et leur facilité d'utilisation. De nouveaux outils internes de pilotage, tels que des tableaux de bord et un suivi annuel, ont été développés et mis en place afin d'optimiser la gestion opérationnelle du service. Finalement, un renforcement du centre d'appels est en cours afin d'améliorer la disponibilité téléphonique pour les bénéficiaires.

Les résultats de cette enquête confirment qu'Adapto est un service reconnu et apprécié, qui occupe une place essentielle dans la mobilité des personnes en situation de handicap. Ils valident la pertinence des actions et améliorations déjà engagées. Forte de ces constats positifs, l'ATP réaffirme son engagement à offrir un service en constante amélioration, au plus près des attentes de ses bénéficiaires.

Contacts :

Loris Meyer
Service de la communication et des relations publiques
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics
Tél. : (+352) 247-83336
E-mail : loris.meyer@mmtt.etat.lu

Administration des transports publics
Tél. : (+352) 2465 2435
E-mail : presse@atp.etat.lu