



## **FAQ (Foire aux questions) Adapto**

### **Quelles sont les heures de fonctionnement du service Adapto ?**

- Le dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi ainsi que les jours fériés de 07h00 à 23h00
- Le vendredi et samedi de 07h00 à 00h00
- Le 24 décembre de 07h00 à 20h00
- Le 1er janvier à partir de 08h00

### **Quels sont les horaires du centre d'appel mobiliteit.lu ?**

- Du lundi au vendredi de 6h45 à 19h00
- Du samedi au dimanche de 9h00 à 16h30
- Les jours fériés de 9h00 à 16h30

### **Où et comment fonctionne le service Adapto ?**

- Le service fonctionne à l'intérieur du Luxembourg;
- Les trajets sont regroupés et de petits détours sont possibles;
- Le client est autorisé à emporter avec lui un sac à main ou petit bagage ou encore ses emplettes qu'il aura faites, dans des mesures et dimensions raisonnables.

### **Est-ce que je peux emmener un accompagnateur lors du trajet ?**

Adapto n'est qu'un service de transport et ne fournit ni une aide infirmière, ni une aide sociale. En cas d'un besoin d'assistance particulière liée à son handicap, le bénéficiaire doit se faire accompagner par une personne de confiance compétente ou recourir à un transport en taxi ou taxi-ambulance. Il a donc été défini que :

- Le bénéficiaire est autorisé à se faire accompagner par maximum 1 accompagnateur, au libre choix du bénéficiaire. La personne doit effectuer le même trajet tout au long du transport.
- Lorsque la carte Adapto indique que le titulaire doit obligatoirement être accompagné, la personne accompagnatrice doit être capable d'apporter l'aide appropriée au bénéficiaire.

### **Comment voyager avec mon fauteuil roulant ?**

De nombreux véhicules sont équipés pour le transport de personnes en fauteuil roulant. Les places nécessaires sont réservées à cet effet et les fixations prévues à cet effet sont intégrées dans le plancher des véhicules. Du matériel de fixation spécial supplémentaire doit être fourni par le bénéficiaire, y compris des ceintures spéciales (par exemple pour différents

types d'épilepsie ou d'hypotonie). Les bénéficiaires doivent également être sécurisés par une ceinture abdominale (« Beckengurt ») fixée au fauteuil roulant. En l'absence d'une telle ceinture, le bénéficiaire doit se déplacer vers une chaise de bus où il peut être fixé.

Il est recommandé que le fauteuil roulant soit équipé d'un appui-tête. Cet élément n'est pas inclus dans la livraison. Les scooters ou autres qui ne peuvent pas être fixés ne sont pas autorisés pour le transport.

## **Quel est le rôle du chauffeur Adapto ?**

Le chauffeur prend en charge le bénéficiaire au trottoir de son lieu de départ. Il peut aider un bénéficiaire lors de la montée ou la sortie du véhicule. Le chauffeur attend un maximum de dix minutes. Il attache le fauteuil roulant et le bénéficiaire.

## **Est-ce que je peux emmener mon chien à bord ?**

Oui, les chiens sont admis gratuitement, mais sous l'entière responsabilité du bénéficiaire et à la condition d'être attachés. Ils doivent être fixés dans le véhicule avec une ceinture spéciale pour éviter qu'ils ne glissent et mettent en danger la conduite. La ceinture de fixation n'est pas fournie.

## **Comment être certain qu'un véhicule adapté à mes besoins vienne me chercher ?**

Tous les véhicules sont classés par catégories, suivant le nombre de places et de l'équipement spécifique disponible. L'algorithme du logiciel choisit le bon véhicule en fonction de vos besoins et les informations qui avaient été fournies lors de votre demande pour une carte Adapto.

## **Comment utiliser l'application Adapto ?**

A condition que vous ayez reçu une carte Adapto, et que votre numéro de téléphone portable ainsi que votre adresse mail soient bien enregistrés dans la fiche client de l'Administration des transports publics, vous pouvez vous connecter comme suit :

- téléchargement de l'application Adapto ([AppStore](#) et [GooglePlay](#))
- cliquez sur « réinitialiser le mot de passe »
- insérez le numéro de téléphone portable (celui de la fiche client)
- un SMS contenant un nouveau mot de passe (valable pendant 10 minutes) vous sera envoyé
- insérez votre adresse mail et le mot de passe afin d'accéder à l'application
- après la première connexion vous avez la possibilité de changer le mot de passe au niveau des paramètres de l'application

En cas de problèmes de connexion : appelez le centre d'appel au 2465 2465.

Une vidéo « comment utiliser l'application Adapto » est disponible sous ce lien : <https://www.youtube.com/watch?v=ZtpbegCG95E>.

## **Comment changer la langue de l'application Adapto ou pour l'envoi des SMS ?**

La langue de l'application Adapto est celle de votre téléphone portable. Si vous désirez changer de langue, vous êtes obligés de modifier la langue de votre téléphone portable dans « paramètres ». Ceci s'applique également à l'envoi des SMS.

## **Est-il possible de joindre le centre d'appel mobiliteit.lu en dehors des heures d'ouverture ?**

En dehors des heures d'ouverture du centre d'appel, un service d'urgence est disponible via le répondeur au même numéro de téléphone 2465 2465.

## **Jusqu'à quand puis-je effectuer une réservation ?**

- Jusqu'à 19h la veille via l'application ou en ligne.
- Jusqu'à 2 mois à l'avance.
- Les demandes pour le jour-même, sous réserve de disponibilité, doivent obligatoirement se faire via le centre d'appel au 2465 2465.
- Pour des raisons organisationnelles avec les entreprises de transport, les réservations et annulations doivent se faire au plus tard jusqu'à 2 heures avant le début du trajet.

## **Puis-je choisir ma société de transport préférée pour les trajets ?**

Non. Les réservations Adapto se font uniquement à travers les 3 options énumérés sous le point « Comment j'effectue une réservation ? ». La planification des courses est effectuée automatiquement par un logiciel.

## **Quel est mon plafond d'utilisation ?**

Etant donné que c'est un transport occasionnel, il y a une limite d'utilisation. Chaque bénéficiaire peut effectuer 360 trajets par an (1 aller/retour = 2 trajets). Ce plafond est renouvelé à chaque date d'échéance jusqu'à la fin de validité de votre carte.

## **Que faire si le chauffeur est en retard ou ne me trouve pas ?**

Si vous constatez que le chauffeur est en retard ou qu'il ne vous trouve pas, vous pouvez contacter directement le chauffeur via la fonction téléphone de l'application mobile Adapto. Pour ce faire, vous devez utiliser l'application et cliquer sur le trajet en cours. Vous ne pouvez contacter le chauffeur via l'application qu'à partir du moment de l'heure d'arrivée du bus prévue.

## **Que faire si j'ai oublié des affaires à bord ?**

Si vous avez oublié des effets personnels dans un bus Adapto et que vous vous souvenez de l'entreprise de bus qui a effectué le trajet, vous pouvez les contacter directement. Sinon, vous pouvez appeler le centre d'appel [mobilitait.lu](http://mobilitait.lu) au numéro 2465 2465.

## **Pourquoi est-ce que je reçois un SMS/appel venant d'un numéro français ?**

Les SMS et appels vocaux venant d'un numéro de téléphone français s'expliquent par le contrat entre le fournisseur de l'application et le prestataire de messagerie qui ne permet actuellement que la fonctionnalité « Voix » pour des numéros luxembourgeois. La fonctionnalité SMS n'est cependant pas encore en place et est en cours de développement. Le changement intégral vers un numéro luxembourgeois verra le jour une fois que les développements soient finalisés.