



Info-Handicap

65, Avenue de la Gare
L-1611 Luxembourg
Tél.: **366 466-1**
www.info-handicap.lu
info@iha.lu

Résultats enquête Adapto

2024

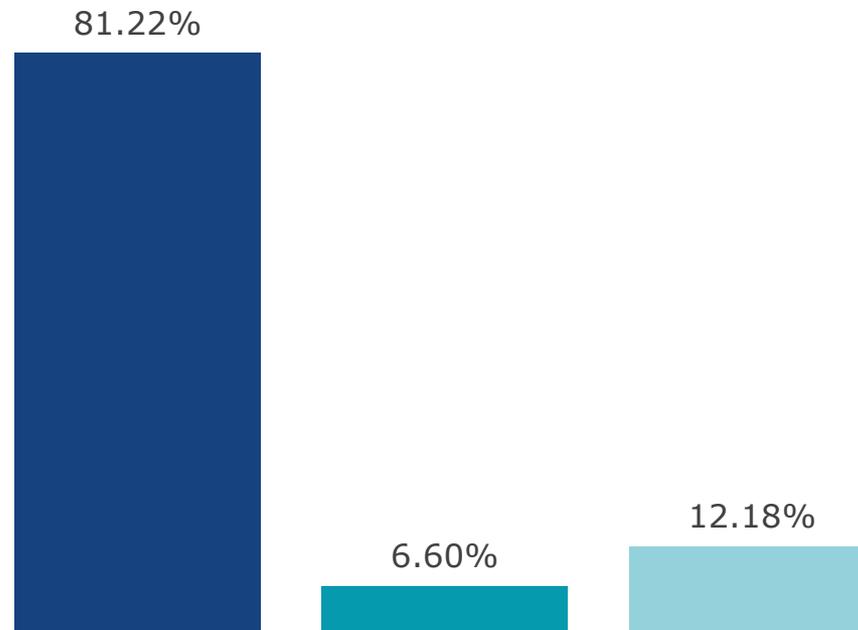
Résultats enquête Adapto

- Enquête réalisée de début février à début mars 2024
- Enquête réalisée par Info-Handicap
- Diffusion de l'enquête
 - Mailing aux membres
 - Newsletter
 - Facebook
- 197 participants

Résultats enquête Adapto

Est-ce que vous utilisez le service Adapto ?

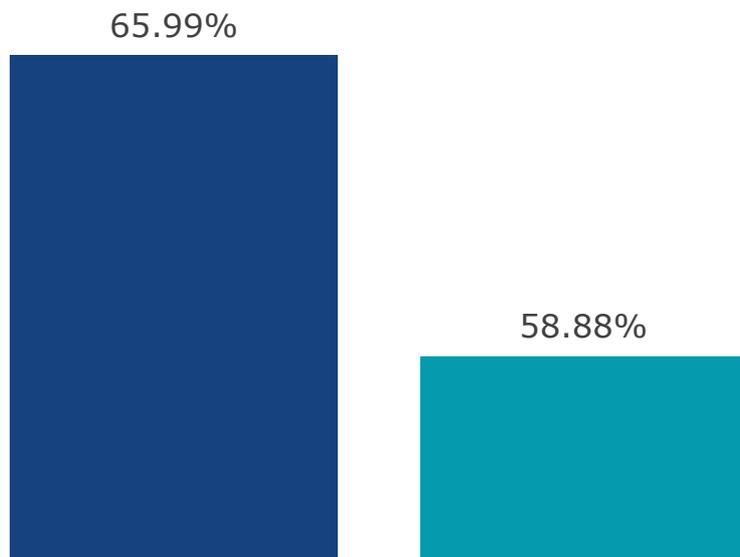
■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse



Résultats enquête Adapto

Par quel moyen, prenez-vous contact avec le service Adapto ?

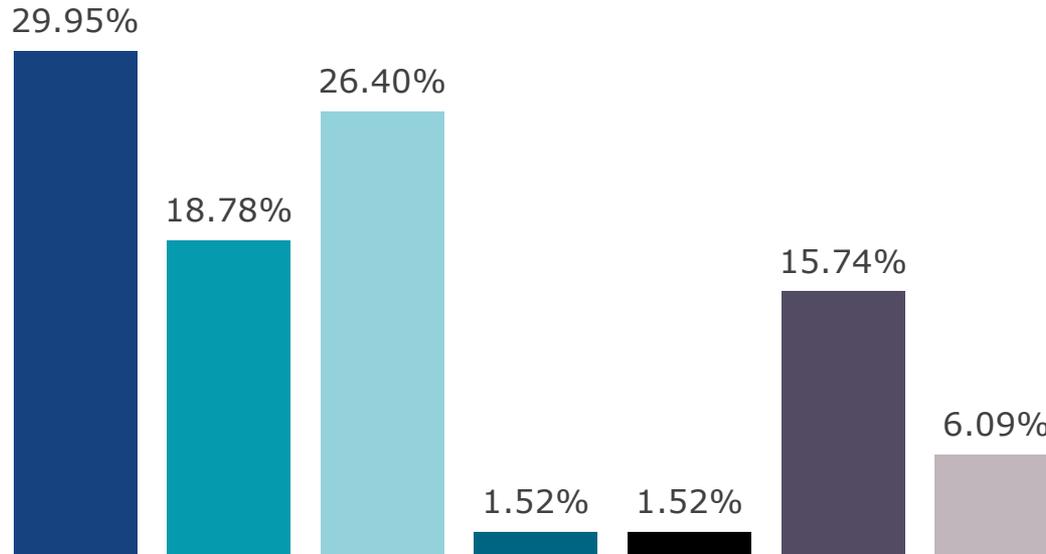
■ Téléphone ■ Application mobile



Résultats enquête Adapto

À quelle fréquence utilisez-vous le service Adapto (par mois) ?

■ 1-5 ■ 5-10 ■ 10-15 ■ 15-20 ■ >20 ■ Autres ■ Pas de réponse



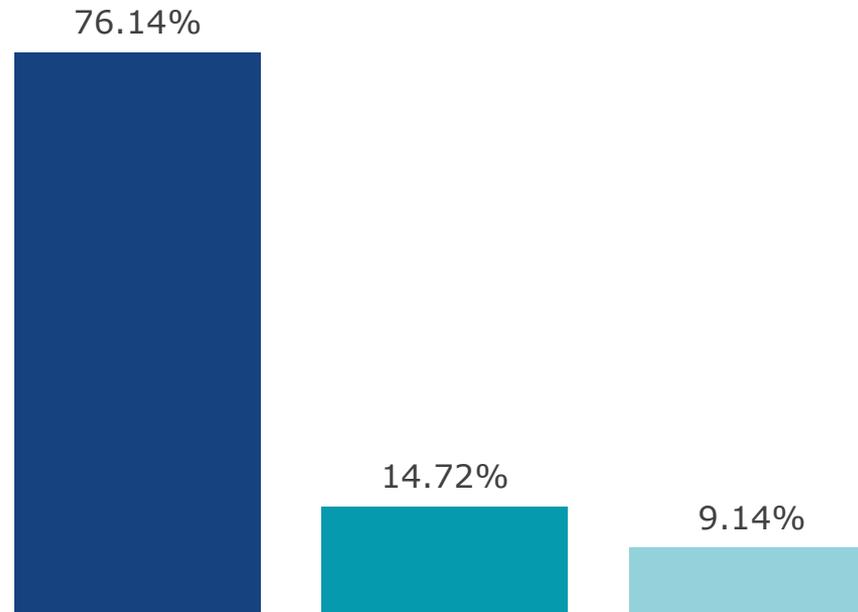
Résultats enquête Adapto

- À quelle fréquence utilisez-vous le service Adapto (par mois) ?
 - Plusieurs répondants ont indiqué en commentaire :
 - de ne plus l'utiliser
 - de ne plus faire appel à l'Adapto car le service n'est pas fiable
 - de ne plus l'utiliser car ils craignent que cela se passe mal
 - de l'utiliser beaucoup pour les trajets liés à leur emploi

Résultats enquête Adapto

Est-ce que vous avez déjà rencontré des problèmes lors des réservations Adapto ?

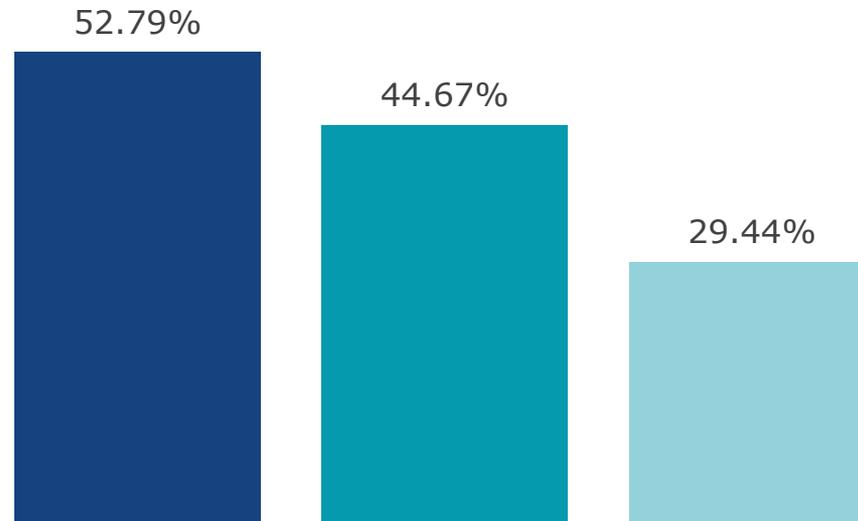
■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse



Résultats enquête Adapto

Si oui, lesquels ?

- Temps d'attente trop long au téléphone
- Problème lié à l'application mobile
- Autres



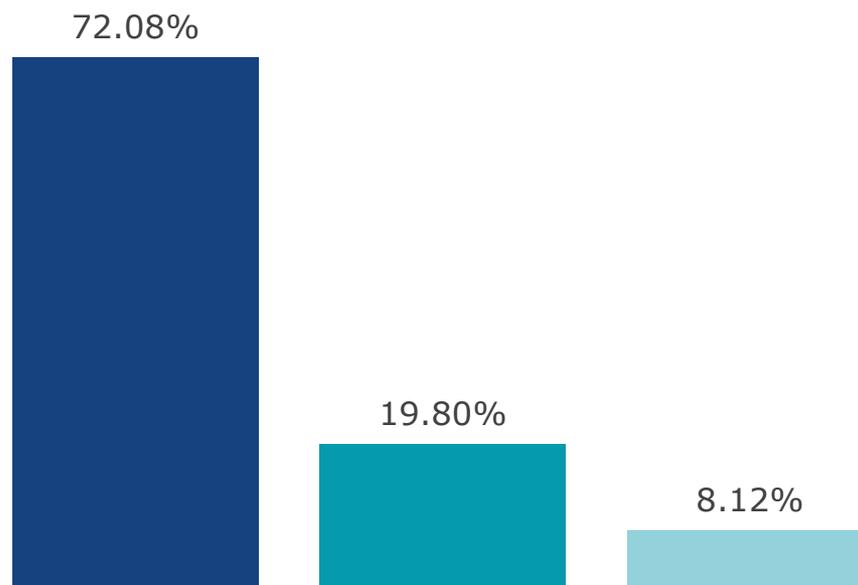
Résultats enquête Adapto

- Si oui, lesquels ?
 - Plusieurs répondants ont indiqué en commentaire :
 - L'Adapto n'est pas venu
 - Mauvaises adresses / horaires
 - Suppression de courses
 - Pas d'Adapto disponible ou pas aux horaires souhaités
 - Application mobile pas assez accessible (p.ex. pour personnes mal voyantes ou ayant un handicap mental)
 - Un manque de professionnalisme à la centrale téléphonique

Résultats enquête Adapto

Est-ce que vous avez rencontré des problèmes lors des courses Adapto ?

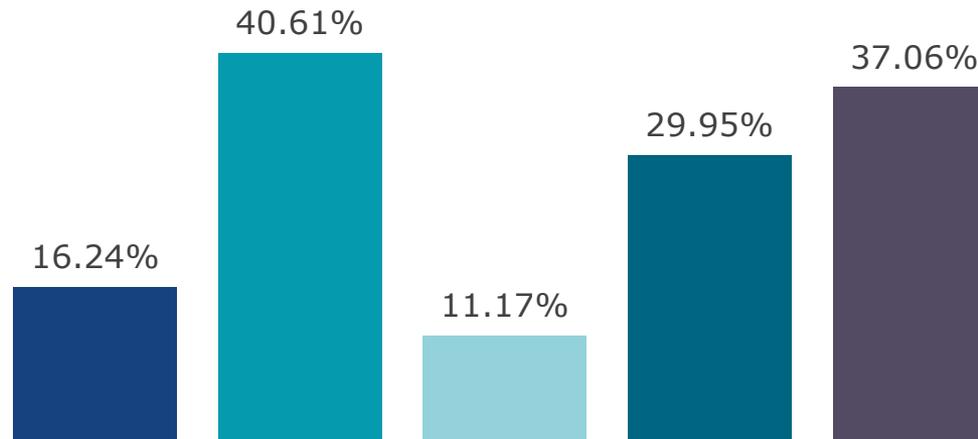
■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse



Résultats enquête Adapto

Si oui, lesquels ?

- Mauvais type de véhicule a été utilisé
- L'adresse n'est pas connue par le système de navigation du véhicule
- Le fauteuil roulant n'a pas été attaché correctement
- L'Adapto a déposé le client au mauvais endroit
- Autres



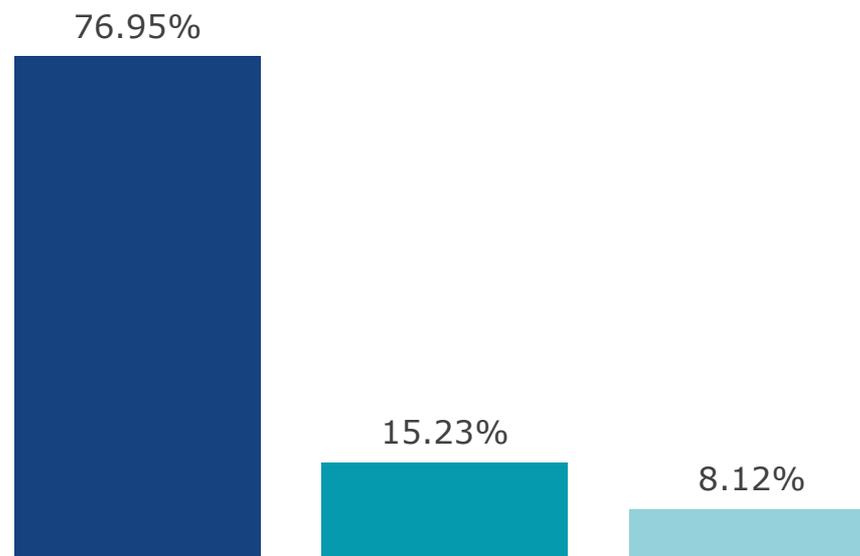
Résultats enquête Adapto

- Si oui, lesquels ?
 - Plusieurs répondants ont indiqué en commentaire :
 - Retards importants
 - L'Adapto n'est pas venu / est venu le mauvais jour
 - L'Adapto a attendu au mauvais endroit / à la mauvaise adresse
 - Pas de logique dans la combinaison des courses / trajets très longs
 - Manque de professionnalisme chez les chauffeurs /
Communication difficile avec les chauffeurs (langues) /
Chauffeurs non joignables

Résultats enquête Adapto

Y a-t-il eu lors de vos réservations Adapto des situations de retard ?

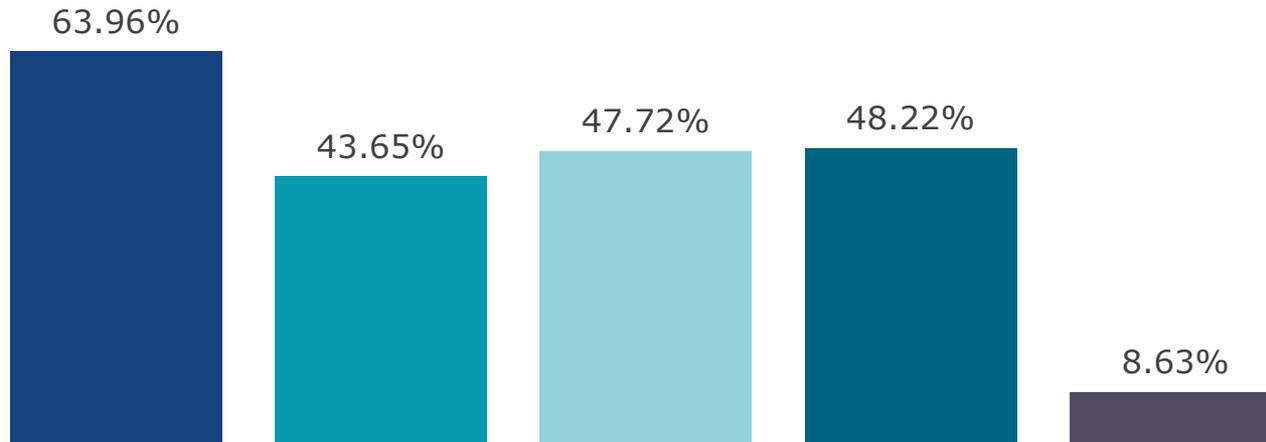
■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse



Résultats enquête Adapto

Si oui, lesquels ?

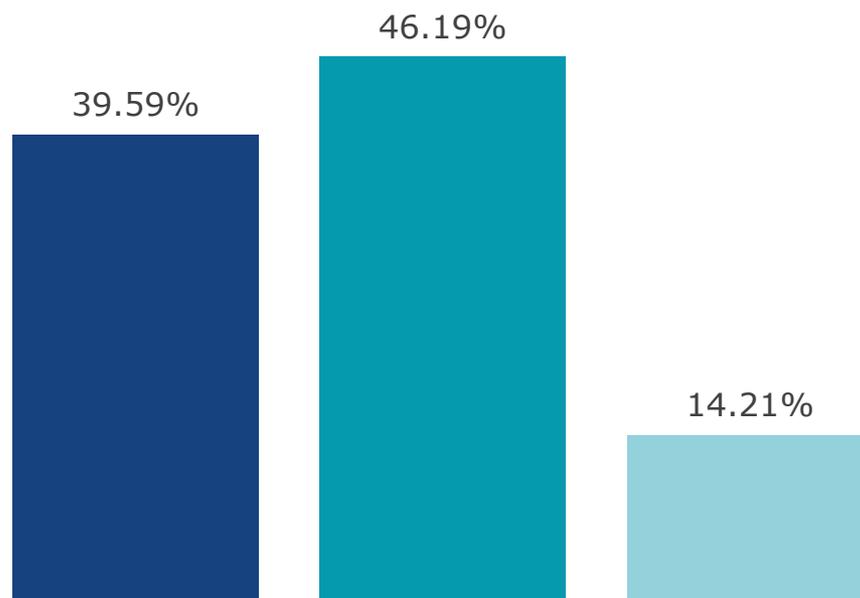
- L'Adapto est venu beaucoup trop tard
- L'Adapto est venu beaucoup trop tôt
- L'Adapto n'est pas venu du tout
- La course Adapto a été regroupée avec une autre course et a entraîné un retard
- Autres



Résultats enquête Adapto

Avez-vous rencontré des problèmes avec le personnel conducteur ?

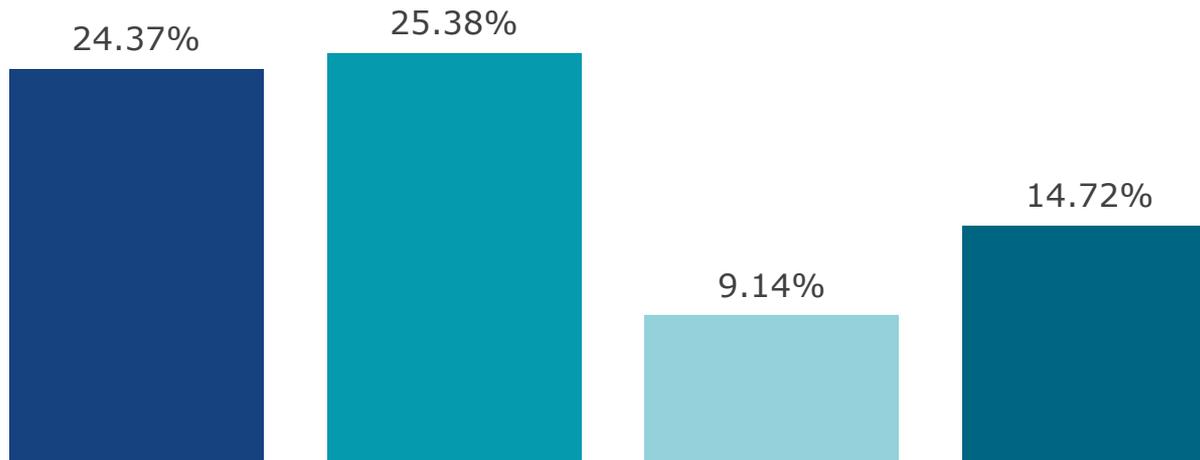
■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse



Résultats enquête Adapto

Si oui, lesquels ?

- Le personnel conducteur a été impoli
- Le personnel conducteur n'a pas pris en compte les besoins spécifiques du client
- Le personnel conducteur a refusé la course
- Autres

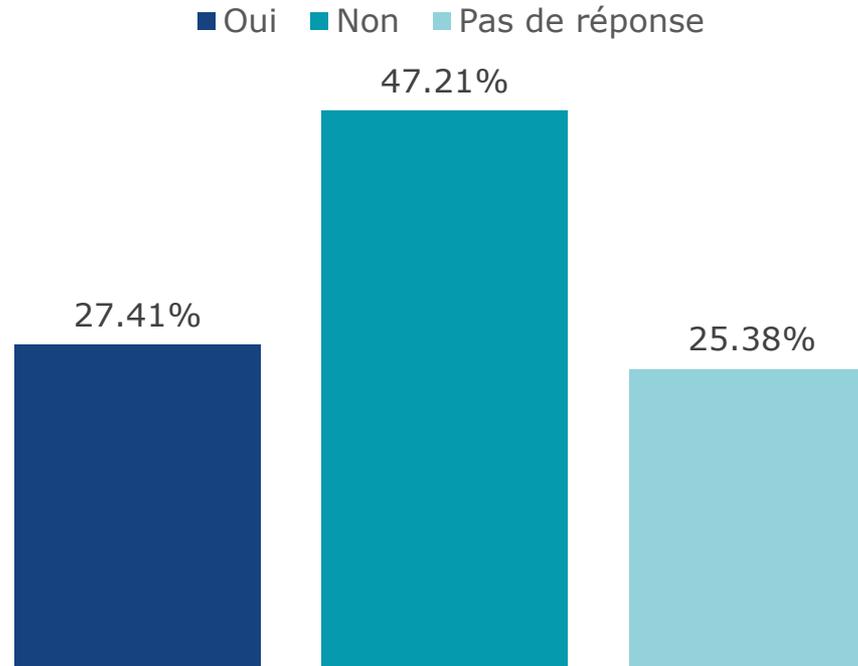


Résultats enquête Adapto

- Si oui, lesquels ?
 - Plusieurs répondants ont indiqué en commentaire :
 - Communication difficile avec les chauffeurs (langues)
 - Chauffeurs râlaient
 - Chauffeurs ne savent pas comment interagir / communiquer avec des personnes en situation de handicap

Résultats enquête Adapto

Pensez-vous que le personnel a été formé adéquatement pour le service Adapto ?



Résultats enquête Adapto

- Si non, décrivez brièvement.
 - Plusieurs répondants ont indiqué en commentaire :
 - Chauffeurs ne savent pas attacher le fauteuil roulant correctement
 - Chauffeurs ne savent pas comment interagir / communiquer avec des personnes en situation de handicap
 - Communication difficile avec les chauffeurs (langues)
 - Manque de connaissance des routes / trajets



Info-Handicap
Luxembourg

Info-Handicap

65, Avenue de la Gare
L-1611 Luxembourg
Tél.: **366 466-1**
www.info-handicap.lu
info@iha.lu

**Merci pour votre
attention !**