



Centre National d'Information et de Rencontre du Handicap

# Info-Handicap

65, Avenue de la Gare  
L-1611 Luxembourg  
+352 366 466  
info@iha.lu  
www.info-handicap.lu

Luxembourg, le 7 mai 2024

## **Concerne : Communiqué de presse – Enquête Adapto**

Info-Handicap a mené de début février à début mars 2024 une enquête de satisfaction au sujet de l'Adapto. L'enquête a été diffusée auprès des membres d'Info-Handicap et a mobilisé l'engagement de **197 participants**. Les données recueillies offrent un aperçu concret des problématiques liées au service Adapto.

**Parmi les répondants, 81,22% ont indiqué qu'ils continuent à faire appel à l'Adapto.** Le service Adapto est réservé par téléphone dans 65,99% des cas, et dans 58,88% des cas via l'application mobile. De plus, 75,13% des répondants utilisent l'Adapto entre 1 et 15 fois par mois. Plusieurs répondants ont indiqué ne plus utiliser l'Adapto, que le service n'est pas fiable ou qu'ils ont peur que quelque chose se passe mal.

**76,14% des répondants ont déjà rencontré des problèmes lors des réservations.** Les problèmes identifiés sont principalement liés au temps d'attente trop long lors des appels téléphoniques (52,79%) ainsi qu'à l'accessibilité et à la complexité de l'application mobile (44,67%).

**De plus, 72,08% des répondants ont déjà rencontré des problèmes lors des courses avec l'Adapto.** Les problèmes identifiés incluent le fait que l'adresse n'est pas reconnue par le système de navigation du véhicule (40,61%), que l'Adapto a déposé le client au mauvais endroit (29,95%), que le mauvais type de véhicule a été utilisé (16,24%) et que le fauteuil roulant n'a pas été attaché correctement (11,17%). D'autres problèmes signalés incluent des retards importants, le non-arrivée de l'Adapto, ou une arrivée à la mauvaise adresse.

**76,95% des répondants ont déjà fait face à des retards,** que ce soit parce que l'Adapto est arrivé en retard, trop tôt, pas du tout, ou en raison de retards dans les regroupements de courses.

**De plus, 39,59% des répondants ont déjà rencontré des problèmes avec le personnel conducteur.** Les répondants indiquent que le personnel conducteur n'est pas suffisamment formé pour répondre aux besoins spécifiques de la clientèle Adapto et que la communication s'avère souvent difficile.

Christine Zimmer, chargée de direction chez Info-Handicap, souligne : « *Un service Adapto efficace est un pilier indispensable pour une société inclusive, permettant ainsi aux personnes en situation de handicap de participer pleinement à la vie sociale !* »

Le 6 mai 2024, Info-Handicap a rencontré avec certains de ses membres, Trisomie 21, Zefi et Nëmme mat eis, la ministre de la Mobilité et des Travaux publics, Yuriko Backes, afin de lui présenter les résultats de son enquête et de lui soumettre **5 recommandations phares** :

- Effectuer un audit et repenser l'organisation et les procédures du service Adapto en impliquant des personnes en situation de handicap dans ce processus.
- Mettre en place une procédure de gestion des dysfonctionnements et de prise en charge des coûts éventuellement liés à ces dysfonctionnements.
- Procéder à une refonte de l'application mobile utilisée pour la réservation et la gestion des courses Adapto.
- Renforcer la centrale d'appel ou mettre en place une ligne dédiée pour le service Adapto.
- Valoriser la profession des conducteurs Adapto et augmenter leurs compétences en proposant des formations continues afin d'améliorer la communication et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Lors de cette rencontre, la ministre et son équipe ont annoncé diverses mises à jour dans l'application mobile pour mi-mai ainsi qu'un renforcement de la centrale d'appel. De plus, les représentants du ministère et Info-Handicap vont travailler ensemble pour développer de nouvelles formations pour les conducteurs Adapto.

Christine Zimmer ajoute : « *Nous avons signalé à la ministre notre disponibilité à travailler en collaboration avec ses équipes pour améliorer le service Adapto, afin que les personnes en situation de handicap puissent retrouver confiance en ce service et regagner en autonomie.* »

**Contact presse :**

[communication@iha.lu](mailto:communication@iha.lu)

+352 366 466