

Lancement d'une enquête de satisfaction et améliorations à venir pour le service Adapto (07.05.2024)

Communiqué par : Administration des transports publics

Dans son engagement continu à améliorer les services de transports spécifiques dédiés aux personnes handicapées à mobilité réduite, l'Administration des transports publics annonce le lancement d'une enquête de satisfaction auprès des utilisateur·žs du transport Adapto.

L'objectif de cette enquête, qui est menée jusqu'au 31 mai 2024, consiste à mieux identifier les préoccupations des usager·žs en vue d'améliorer la qualité du service. Le sondage vise à recueillir directement le degré de satisfaction globale ainsi que le niveau de satisfaction sur des points particuliers tels que la ponctualité des véhicules, le comportement et la formation des conducteur·žs, le mode de réservation des voyages et l'utilisation de l'application mobile. Les participant·žs ont également la possibilité d'indiquer des suggestions d'amélioration, dans le but de détecter le cas échéant d'autres priorités que celles comprises dans le sondage.

Le sondage est complètement anonyme. Le processus d'enquête se déroulera de la manière suivante: à partir du 6 mai 2024, les conducteur·žs de bus Adapto mettent à disposition des voyageur·žs des enveloppes contenant un questionnaire bilingue (français et allemand), des instructions détaillées sur la manière de participer à l'enquête, et une enveloppe (port-payé) qui peut être renvoyée à l'Administration des transports publics. Le questionnaire peut également être accédé et rempli en ligne moyennant le scan d'un code QR fourni avec les instructions de participation.

À côté de cela, plusieurs changements visant à optimiser l'expérience des bénéficiaires sont d'ores et déjà prévus, en parallèle de cette enquête, notamment:

- un renforcement des effectifs du centre d'appel de l'Administration des transports publics dans les prochaines semaines, en vue d'en augmenter l'accessibilité par téléphone,
- une mise à jour de l'application utilisée par le personnel de conduite, visant à améliorer sa performance,
- une mise à jour de l'application mobile utilisée par les usager·žs (prévue pour le 12 mai 2024), comprenant des fonctionnalités supplémentaires telles que la possibilité de recevoir des notifications push, une géolocalisation plus précise grâce à une augmentation des «Points of Interest» (POI), ainsi qu'une amélioration de l'accessibilité pour les utilisateur·žs de technologies d'assistance.

Pour plus d'informations sur le service Adapto, veuillez visiter la page web adapto.lu.