



Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Commission des Pétitions

Procès-verbal de la réunion du 05 mars 2020

Ordre du jour :

Échange de vues avec Monsieur le Ministre de la Mobilité sur l'évolution de la réforme entamée dans le domaine du transport pour les personnes à mobilité réduite (suite au débat public de la pétition numéro 1329 « Gratis Transport pour les personnes à mobilité réduite » du 7 novembre 2019)

*

Présents : M. Carlo Back, M. Dan Biancalana, M. Frank Colabianchi, M. Yves Cruchten, M. Félix Eischen, M. Jeff Engelen, Mme Chantal Gary, M. Marc Goergen, M. Max Hahn, M. Marc Hansen, M. Aly Kaes, M. Claude Lamberty, M. Marc Lies, M. Marco Schank, M. Serge Wilmes, membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

M. David Wagner, observateur délégué

Mme Nancy Arendt épouse Kemp, Mme Simone Asselborn-Bintz, M. André Bauler, M. Frank Colabianchi, M. Mars Di Bartolomeo, Mme Chantal Gary, M. Gast Gibéryen, M. Marc Goergen, M. Jean-Marie Halsdorf, M. Marc Hansen, Mme Octavie Modert, Mme Lydia Mutsch, M. Marco Schank, membres de la Commission des Pétitions

M. David Wagner, observateur délégué

M. Pim Knaff remplaçant M. Gusty Graas

M. François Bausch, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

M. Alex Kies, Mme Annick Trmata, Mme Félicie Weycker, du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics

Mme Tania Sonnetti, M. Joé Spier, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Paul Galles, M. Gusty Graas

*

Présidence : M. Carlo Back, Président de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics et Mme Nancy Arendt épouse Kemp, Présidente de la Commission des Pétitions

*

Échange de vues avec Monsieur le Ministre de la Mobilité sur l'évolution de la réforme entamée dans le domaine du transport pour les personnes à mobilité réduite (suite au débat public de la pétition numéro 1329 « Gratis Transport pour les personnes à mobilité réduite » du 7 novembre 2019)

La Présidente de la Commission des Pétitions, Madame Nancy Arendt, préside la partie de la réunion consacrée aux développements consécutifs au débat public relatif à la pétition numéro 1329 concernant la gratuité du transport spécifique pour personnes à mobilité réduite ADAPTO.

Madame la Présidente rappelle que la pétition susmentionnée avait récolté 5.793 signatures et que les pétitionnaires ont signalé à l'occasion du débat public, qui a eu lieu le 7 novembre 2019, les multiples doléances et questions relatives à la réforme des transports publics en faveur des personnes à mobilité réduite.

Les conclusions dudit débat public étaient les suivantes :

1. Il est constaté que la revendication des pétitionnaires, à savoir la gratuité du service de transport ADAPTO, sera remplie.
2. La Chambre des Députés encourage le gouvernement à faire participer les associations représentatives des personnes à mobilité réduite au processus de réforme annoncé et veillera de près aux efforts de réforme entrepris par le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics en ce qui concerne l'inclusion des personnes à mobilité réduite dans les transports publics.
3. Afin de suivre l'évolution de la réforme entamée, une réunion jointe de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics et de la Commission des Pétitions sera organisée en janvier/février 2021, à laquelle sera invité Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics. L'objectif de cette réunion sera de faire le point des mesures déjà entreprises et des mesures à venir pour éliminer dans les transports publics les barrières que peuvent rencontrer les personnes à mobilité réduite. Cet état des lieux des mesures prises et à entreprendre se fera sur base d'un tableau à fournir par les entreprises du secteur, notamment les CFL et les entreprises sous contrat RGTR.

Madame la Présidente constate que les réactions publiques au sujet des modalités appliquées dès à présent pour l'utilisation du transport spécifique ADAPTO sont nombreuses. L'oratrice pense que Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics saura apporter des explications y relatives dans le cadre de la présente réunion jointe des commissions parlementaires concernées.

Monsieur François Bausch, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics, souligne que le service ADAPTO est un service destiné au transport des personnes qui ont un handicap. L'orateur estime qu'il existe à ce propos une certaine confusion auprès du public et que souvent le service ADAPTO est confondu avec un service de transport destiné aux gens

âgés, ce qui n'est pas le cas. D'ailleurs, le service en question n'avait jamais cette vocation et était toujours destiné à des personnes handicapées, indépendamment de l'âge des usagers. Même si des personnes âgées ne se déplacent que difficilement en raison de leur âge, le service spécial ADAPTO ne leur est *a priori* pas destiné.

Parmi la population prévaut encore l'idée que les cartes d'invalidité, jadis attribuées pour l'utilisation des transports publics, continueraient encore d'exister. Tel n'est pas le cas. D'autres critères que l'âge prévalent, et Monsieur le Ministre de la Mobilité tient à souligner que ces critères, que l'on applique à présent, sont tout à fait les mêmes qui prévalaient déjà avant d'entamer la réforme du service spécial ADAPTO. Les critères d'accès régissant le droit d'utiliser un transport spécial destiné aux personnes handicapées n'ont donc pas changé.

D'où vient alors l'irritation de la population ?

Monsieur le Ministre explique qu'en ce moment, où l'on passe à une offre gratuite du transport spécial ADAPTO, les banques de données utilisées pour gérer les ayants-droit sont remis à zéro, c'est-à-dire qu'elles sont actualisées. Force est de constater que ces banques de données n'ont plus correspondu à la réalité.

Le but est que les personnes handicapées gardent l'accès au service ADAPTO. Le délai de transition pendant lequel les bénéficiaires doivent renouveler leur droit d'accès a été prolongé de deux mois. Monsieur le Ministre déclare d'emblée qu'il est d'accord de prolonger encore une fois ce délai, si cela s'avère nécessaire.

De nombreuses réclamations et frustrations s'expliquent parce que le central téléphonique mis en place pour organiser les courses a été submergé dans un premier temps par un effet combiné des commandes pour les différentes courses et par les demandes d'information des citoyens. L'administration a réagi et, à présent, le central téléphonique dispose d'un nombre plus élevé de personnes pour répondre aux appels et dispose également d'un nombre plus élevé de lignes téléphoniques.

En 2019, 4.800 personnes ont utilisé le service ADAPTO. Il s'est avéré que ces bénéficiaires répondent effectivement aux critères applicables.

Jusqu'à présent, 3.285 nouvelles cartes ont été émises. Le délai pour renouveler sa carte a été étendu jusqu'au 30 avril 2020. L'administration en charge estime que les 4.800 bénéficiaires identifiés vont tous demander le renouvellement de leur carte.

L'opération de renouvellement des cartes a été préparée au niveau de l'administration afin de rendre les démarches relativement faciles et d'informer au mieux les personnes concernées.

Une collaboratrice du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics présente la situation des transports spécifiques au Luxembourg pour les personnes à mobilité réduite et en particulier l'évolution de la réforme des transports ADAPTO.

Au départ, les transports spéciaux pour les personnes à mobilité réduite furent assurés par le « NOVABUS », une initiative d'un entrepreneur privé qui fut initiée en 2008. Cet entrepreneur demandait que l'État reprenne le service. A l'époque un tarif de 15 euros pour un aller/retour et de 8 euros pour un aller simple fut facturé. Rapidement le besoin s'est fait ressentir de pouvoir vérifier que les bénéficiaires de ce moyen de transport répondent à un minimum de critères. Partant, dès 2009, l'on a considéré les cartes d'invalidité B ou C du Ministère de l'Intérieur déjà en circulation pour l'utilisation des transports en commun, même si elles n'offraient pas une bonne vue de l'état des choses.

Une réforme intervenait en 2015. La désignation des transports spéciaux changea et le terme NOVABUS fut remplacé par le nom « ADAPTO ». A partir de ce moment l'établissement des cartes ADAPTO se faisait par le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics.

Le Ministère de la Mobilité visait dès lors à émettre ses propres cartes d'accès, en y associant l'expertise du corps médical. Ces premières cartes ADAPTO furent la base d'une première banque de données des usagers du service.

Concernant l'établissement de la base de données des clients de l'ADAPTO, la première réforme en 2015 retenait comme approche de ne pas priver des bénéficiaires déjà inscrits avec une carte d'invalidité de leurs droits acquis, ce qui a eu comme conséquence que la banque de données qui fut alors constituée continuait à receler des situations non adaptées.

Les critères d'accès appliqués depuis 2015 mettent l'accent sur un handicap permanent. Ils maintiennent aussi des critères qui existaient déjà auparavant. Il convient de citer les critères d'accès suivants : Handicap permanent et impossibilité d'utiliser les transports publics. A cela s'ajoutent : une mobilité réduite (fauteuil roulant, rollator/déambulateur, cadre de marche), être aveugle ou malvoyant, avoir une insuffisance respiratoire avec une nécessité d'oxygène en permanence ou à domicile, avoir une maladie démentielle ou une incapacité mentale ou intellectuelle telle que ces personnes ne peuvent se déplacer en transports publics sans l'assistance d'une tierce personne. Ces critères sont aujourd'hui vérifiés de manière plus stricte. L'attention est en effet portée à présent sur les personnes ayant un véritable handicap.

Un tableau financier présenté aux Députés présents renseigne sur les dépenses engagées dans le cadre du transport des personnes à mobilité réduite. Les frais de l'ordre de quelque 13 millions d'euros sont restés plus ou moins constants sur la période de 2016 à 2019.

Alors que la banque de données constituée avant la réforme comptait environ 10.000 personnes susceptibles d'utiliser le transport spécial, force est de reconnaître que le nombre de personnes effectivement transportées annuellement se situe entre 4.500 et 5.000 sur la période de 2016 à 2019. Le nombre d'usagers effectifs est donc relativement constant sur la période considérée.

Quant à l'actuelle réforme des transports ADAPTO, il y a eu de nombreuses étapes préparatoires. L'accord de coalition 2018 envisageait déjà de repenser le service en question, voire de le remplacer par une aide financière. Or, le gouvernement a finalement décidé de réformer le service en mettant un accent sur une évaluation plus ciblée et conforme à la réalité pour déterminer les bénéficiaires qui ont vraiment un handicap. Il a été décidé de créer à cet effet une commission pour procéder à l'évaluation selon les critères d'accès retenus. Or, cette commission n'est pas encore constituée, faute de base légale.

Un central téléphonique a vu le jour qui organise les courses au niveau de l'ensemble du territoire du Grand-Duché.

Le Conseil de Gouvernement du 23 septembre 2019 avait arrêté ces décisions.

Un groupe de travail a été constitué pour la mise en place des étapes de la réforme.

De nombreuses réunions avec une multitude de partenaires et associations concernées ont alors eu lieu.

Le 22 janvier 2020, un nouveau formulaire a été publié en ligne. Ce formulaire a été élaboré

en vue de réévaluer les besoins des bénéficiaires. Les récents bénéficiaires ont à cet effet été contactés par courrier.

Le Conseil supérieur des personnes handicapées a été associé à la démarche, tout comme le Cercle des médecins généralistes, qui a été sollicité pour donner un avis au sujet dudit formulaire.

Concernant les chiffres :

Au 3 mars 2020, 3.254 nouvelles demandes d'accès à l'ADAPTO ont été certifiées par des médecins et déposées sur la base du nouveau formulaire à l'administration.

En date du 5 mars 2020, 3.485 clients sont enregistrés sur la nouvelle plateforme. 11.300 courses ont déjà été réservées.

Le call-centre est à présent assuré par la Mobilitéitszentral. Avant la réforme, le dispatching des courses fut assuré par les soins des différents entrepreneurs qui participent au service ADAPTO (27 exploitants et 22 call-centres).

Au début, la Mobilitéitszentral était dépassée par le nombre élevé de contacts. Il est à présent remédié à ce problème par une extension du nombre de lignes et l'emploi d'un nombre d'opérateurs accru.

La collaboratrice du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics évoque encore les efforts réalisés pour favoriser l'inclusion des personnes à mobilité réduite également au niveau des transports publics. Les infrastructures sont adaptées, le matériel roulant est adapté (90 pour cent des bus RGTR ont une entrée basse). En conclusion, c'est à ce niveau que l'inclusion est réalisée, alors que le service ADAPTO est exclusivement réservé à des personnes handicapées et ne constitue en tant que tel pas une solution d'inclusion.

Echange de vues

Monsieur le Député Marco Schank constate que la réforme du service ADAPTO a provoqué un nombre très élevé de réactions et réclamations auprès du public. Monsieur le Député est d'avis qu'il aurait fallu anticiper le besoin d'information accru des concernés et qu'il aurait été préférable et faisable de se doter à l'avance de moyens suffisants pour y répondre.

Monsieur le Député est d'accord avec la réforme pour ce qui est de l'objectif qui consiste à offrir désormais le service ADAPTO à la population qui présente un handicap. L'orateur est conscient que certaines personnes pouvaient jadis en bénéficier, alors qu'elles étaient encore mobiles. Mais l'orateur donne aussi à considérer qu'il existe entre les deux situations opposées de très nombreux cas de personnes, qui, sans avoir un véritable handicap, sont néanmoins réduites dans leurs déplacements et risquent l'isolement. Monsieur le Député donne l'exemple d'une dame de 87 ans, qui utilise un rollator/déambulateur et qui n'arrive plus à se déplacer vers le prochain arrêt de bus. Il prie Monsieur le Ministre de considérer également cette catégorie de personnes dans la sélection qui est en train de se faire.

L'orateur s'enquiert encore sur la capacité de réponse que la Mobilitéitszentral est à l'heure actuelle à même de fournir face aux nombreuses questions soulevées par les citoyens.

Monsieur le Député demande à Monsieur le Ministre de prolonger le délai de transition pour s'inscrire de nouveau au service ADAPTO. Il considère également qu'une ligne téléphonique spécialement réservée aux entreprises de transport est nécessaire.

Monsieur le Député remarque encore que le regroupement des courses, tel qu'il est prévu

par la réforme, pose de nombreux problèmes d'ordre pratique, notamment lorsque les chauffeurs doivent aider les personnes en chaises roulantes pour monter ou descendre du véhicule. Il serait judicieux qu'une personne disposant d'une formation spécifique puisse s'en occuper. Cette question s'impose avec une insistance encore plus grande si plusieurs personnes en chaise roulante sont regroupées pour un trajet.

La question de la prise en charge des personnes handicapées lorsqu'elles arrivent à leur destination est posée, tant par Monsieur le Député que par les organisations représentatives (Trisomie 21 et Info Handicap).

Jadis, les chauffeurs ont attendu jusqu'à ce que leur client soit pris en charge, même si cela pouvait prendre un certain temps. De plus, les chauffeurs connaissaient leurs clients et pouvaient s'adapter à leurs besoins.

Monsieur le Député demande, à propos des personnes qui ont un handicap limité dans le temps, si elles peuvent obtenir une carte d'accès pour l'ADAPTO. C'est par exemple le cas de personnes qui, après une opération, utilisent seulement pendant un certain temps une chaise roulante.

Monsieur le Ministre François Bausch répond que la phase transitoire a déjà été prolongée, l'objectif étant de soutenir les personnes bénéficiaires dans leur démarche. L'orateur est par ailleurs d'accord d'étendre encore une fois le délai transitoire, par exemple vers le mois de mai 2020, si cela s'avère nécessaire. Monsieur le Ministre informe que l'évolution des demandes de cartes d'accès est régulièrement suivie.

En ce qui concerne les cas de personnes qui doivent recourir pendant une période limitée à un moyen de transport spécialisé, Monsieur le Ministre est d'avis qu'il faut l'organiser au niveau de la Caisse Nationale de Santé (CNS), sous forme de courses effectuées par le biais d'un taxi. Monsieur le Ministre préfère réserver le service ADAPTO aux seules personnes handicapées. L'orateur est par ailleurs d'avis que différentes entreprises de taxi disposent d'un matériel adapté pour assurer le transport de personnes qui se déplacent, par exemple, en chaise roulante.

De manière générale, Monsieur le Ministre qualifie la réforme entreprise de complexe et compliquée. Il est d'accord de trouver des solutions flexibles en fonction de la maladie spécifique des gens, comme par exemple dans le cas de personnes souffrant de sclérose en plaques – une maladie qui évolue par étapes progressives d'une intensité variable. La commission à créer devra être composée de manière à réunir les compétences pour en tenir compte et pour permettre d'évaluer de telles situations.

Il importe à Monsieur le Ministre de donner le message que l'ADAPTO est un service à l'intention des personnes handicapées. Ce message a été mal compris par de nombreux gens.

Concernant l'application conçue pour réserver ses courses, elle est à présent en état de fonctionner.

En ce qui concerne une ligne téléphonique spécialement dédiée aux entreprises, il s'agit d'une idée à considérer. Monsieur le Ministre fait remarquer dans ce contexte qu'un des objectifs des entreprises est bien entendu aussi d'ordre commercial.

En ce qui concerne la prise en charge des personnes qui arrivent à leur destination et un éventuel délai d'attente, Monsieur le Ministre est d'avis que cela ne pose pas un réel problème, dans la mesure où le central téléphonique permet d'organiser suffisamment précisément les arrivées. Monsieur le Ministre indique dans ce contexte que les chauffeurs

n'ont pas le droit de soutenir ou de déplacer les personnes handicapées, à moins de disposer d'une formation spécifique à cet effet.

Une collaboratrice du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics explique que l'application devait permettre aux usagers de réserver leurs courses et de vérifier en temps réel à quel endroit se situe le bus qu'ils avaient demandé. A l'heure actuelle, en raison d'un problème technique, il n'est à ce stade possible que de réserver les courses. Concernant des réservations faites trois ou quatre mois à l'avance, il y a lieu de constater que les entreprises qui participent au service ADAPTO manquent de bus.

En ce qui concerne les chaises roulantes, il convient de distinguer entre celles qui sont électriques et les autres. Une définition plus ciblée est recherchée afin de peaufiner les critères d'accès.

En ce qui concerne les arrangements qui ont été pratiqués avant la réforme, la collaboratrice du ministère souligne qu'ils ne sont pas tenables et qu'il convient de considérer les responsabilités qui sont mises en jeu. L'oratrice informe que le Ministère de la Famille dispose d'un programme d'aide élargie qui pourrait éventuellement apporter une réponse à la question soulevée au sujet des utilisateurs de l'ADAPTO qui doivent être pris en charge à leur arrivée.

Monsieur le Ministre François Bausch est d'accord pour dire que les situations qu'il faut prendre en charge sont multiples et très variées et ne peuvent être réparties en catégories fixes. L'orateur souligne que dans le cas d'une personne âgée qui ne peut plus se déplacer, ce sera toujours le certificat médical qui sera déterminant pour lui accorder ou non un accès au service ADAPTO. Même en cas de refus, des recours seront désormais possibles. Monsieur le Ministre rappelle que la commission à créer, qui devra décider de l'attribution de l'accès au service, comprendra des professionnels de la santé – tels que des médecins, l'association info handicap, des kinésithérapeutes, etc.

Monsieur le Ministre répète qu'il est en faveur des solutions flexibles, c'est-à-dire adaptées aux besoins des bénéficiaires, mais qui doivent être vérifiables par le moyen d'un certificat. Autrement, l'on se retrouverait dans l'arbitraire.

Madame la Présidente Nancy Arendt estime que la maladie de Parkinson et des poli-arthroses, qui ne constituent pas à proprement parler un handicap, sont certifiables et devraient dès lors donner lieu à l'attribution d'une carte d'accès au service ADAPTO.

Monsieur le Député Marc Goergen souligne que la participation à la vie active par le biais du service ADAPTO est importante. Il demande dans ce contexte combien de personnes se sont vues refuser l'accès audit service, alors qu'elles en étaient bénéficiaires avant la réforme. Concernant l'affluence dont le call-centre a fait l'objet, Monsieur le Député estime qu'elle était prévisible et qu'il aurait fallu se préparer en conséquence. L'orateur s'enquiert pour quelles raisons l'application n'est pas encore prête.

Monsieur le Député donne encore à considérer que de nombreux bus faisant partie du réseau RGTR ne sont pas adaptés au transport de personnes à mobilité réduite et notamment au transport de personnes en chaises roulantes.

L'orateur dit encore ne pas apprécier la réflexion de Monsieur le Ministre en ce qui concerne le transport de personnes temporairement immobiles par le biais de taxis.

Monsieur le Ministre François Bausch estime que le travail fourni par ses services pour mettre en vigueur la réforme est appréciable et il tient à en remercier ses collaborateurs.

Monsieur le Ministre ne comprend pas le reproche relatif à des barrières qui peuvent être rencontrées dans les transports publics et qui empêchent des gens à mobilité réduite à utiliser les transports en commun. Monsieur le Ministre rappelle que pour les personnes

handicapées, il existe le transport spécial ADAPTO. La suppression des barrières dans les transports publics et la mise en place du système ADAPTO se font en parallèle ; le but étant avant tout de favoriser l'inclusion.

La collaboratrice du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics indique qu'il y a eu environ 400 à 500 refus. Elle rappelle qu'avant la réforme, alors que l'on était confronté à quelque 2000 demandes, il y en avait environ un tiers qui étaient refusées.

Pour ce qui est de l'application, les travaux préparatifs au sujet des différentes fonctionnalités sont terminés, mais il s'est avéré qu'il y a encore quelques failles. C'est la raison pour laquelle ces fonctionnalités n'ont pas encore été rendues accessibles.

Monsieur le Député Marc Goergen précise sa question au sujet des refus. Il explique qu'il voudrait connaître le nombre de refus dont les personnes ont fait l'objet qui possédaient déjà une carte d'accès pour le service ADAPTO.

La collaboratrice du ministère ne dispose pas de ce chiffre et propose de fournir les statistiques à ce sujet à un moment ultérieur.

Madame la Présidente Nancy Arendt constate que quelque 90 pour cent des bus RGTR permettent un accès facile. Elle demande si l'administration a un impact sur la mise à disposition de bus de voyage tel que les entreprises de transport le pratiquent souvent.

Monsieur le Ministre François Bausch informe que les entreprises de transport qui participent au contrat RGTR renouvellent tous les quatre ans leur matériel roulant. Il arrive en effet que d'anciens bus sont utilisés lorsqu'il y a des impasses. Monsieur le Ministre pense que le renouvellement de la flotte entière sera bientôt terminé. Il donne aussi à considérer que de nouvelles souscriptions vont avoir lieu en été.

Monsieur le Député Gast Gibéryen demande si les bénéficiaires d'une carte d'accès à l'ADAPTO sont obligés de rendre leur permis de conduire.

Monsieur le Ministre François Bausch indique qu'il n'y a pas un tel automatisme et que le permis de conduire n'est retiré que si les personnes ne sont plus aptes à conduire.

Monsieur le Député Gast Gibéryen constate qu'une personne de son entourage s'est vue retirer le permis de conduire alors qu'elle n'est pas inapte à conduire mais qu'elle utilise l'ADAPTO.

L'orateur constate encore que la situation des personnes utilisant un rollator/déambulateur est maintenant contrôlée plus restrictivement. Il s'enquiert si l'on considère dans ces cas aussi le critère du lieu d'habitation.

La collaboratrice du ministère répond par l'affirmative.

Monsieur le Député Gast Gibéryen estime que la solution pour recourir aux services d'un taxi lorsque l'on est seulement temporairement immobile devrait être tout à fait praticable.

L'orateur estime que la surcharge du call-centre au début de la réforme est regrettable, mais qu'il fut difficile de l'éviter.

Madame la Présidente Nancy Arendt reprend en soulignant l'information que les personnes souffrant de sclérose en plaques ne sont pas obligées de rendre leur permis de conduire lorsqu'elles veulent bénéficier du service ADAPTO.

Monsieur le Ministre confirme que l'on envisage des solutions flexibles en fonction de

l'évolution de la maladie des personnes concernées.

Madame la Présidente constate que la solution des taxis n'est pas généralement pratiquée. Les taxis étant remboursés par la Caisse Nationale de Santé si l'on se déplace vers un hôpital ou le centre de réadaptation fonctionnelle, mais pas lorsqu'on veut se rendre chez un kinésithérapeute. L'oratrice demande que l'on ne joue pas au chassé-croisé avec les gens.

Monsieur le Ministre se propose de discuter la question des remboursements des frais de taxi avec Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale. Il donne toutefois à considérer qu'il ne s'agit pas de confondre la situation de personnes malades avec celle de personnes handicapées.

Monsieur le Député Gast Gibéryen veut davantage de précisions au sujet des refus, dont il a l'impression que leur nombre n'est pas tellement élevé.

La collaboratrice du ministère confirme dans ce contexte que parmi les 400 à 500 refus, il y en a également qui concernaient de nouvelles demandes adressées à l'administration.

Monsieur le Député Mars Di Bartolomeo est d'avis que lors de la mise en vigueur d'une réforme aussi étendue, il n'est pas possible de tout prévoir à l'avance. L'important étant de réagir en conséquence lorsqu'il s'agit d'adapter les différentes mesures au fur et à mesure des besoins qui se font jour.

Monsieur le Député constate qu'il faut un certificat médical pour accéder au service ADAPTO. Il aimerait savoir ce que les médecins doivent certifier en particulier. Il s'enquiert aussi si les possibilités de recours contre une décision de refus sont déjà opérationnelles.

Madame la collaboratrice du ministère informe qu'en pratique, les personnes concernées prennent contact avec l'administration par le biais d'un appel téléphonique. Elles ont la possibilité d'y envoyer leur certificat médical.

Monsieur le Ministre informe que lorsqu'une personne explique son cas, il est possible d'accéder à sa demande, même sans passer par une procédure de recours. L'orateur confirme qu'à l'heure actuelle la commission appelée à vérifier le respect des critères d'accès n'existe pas encore, car il faut une base légale pour l'instaurer. Partant, il n'y a pas encore de procédure de recours opérationnelle.

Monsieur le Député Mars Di Bartolomeo fait ensuite référence aux différentes situations d'immobilité des gens. Entre le fait d'avoir un handicap et celui de ne se déplacer qu'avec beaucoup de peine, les situations sont multiples. L'orateur propose de considérer la mise en place d'un guichet unique, vers lequel les gens pourraient se tourner et qui aurait comme mission de guider les gens dans leur recherche d'une solution praticable (ADAPTO, taxi, transports publics adaptés...). Il importe à Monsieur le Député que les personnes concernées ne soient pas envoyées d'un endroit vers l'autre pour trouver une assistance. Ceci d'autant plus qu'il s'agit d'une population fragilisée.

Monsieur le Député considère par ailleurs qu'une situation d'handicap est aussi donnée lorsque les gens n'arrivent plus à se déplacer d'un endroit vers l'autre.

Monsieur le Ministre reprend la réflexion précédente et répète que la distinction entre les différents besoins de prise en charge représente un exercice délicat. Pour ce qui est des cas d'handicap médicalement certifiés, la situation est claire, indépendamment de la cause du handicap. Au-delà, il s'agit d'une véritable zone grise et de situations pour lesquelles les services du Ministère de la Mobilité ne sont pas habilités et manquent de moyens appropriés pour en juger.

Monsieur le Ministre accueille favorablement l'idée d'un guichet unique, mais il souligne en même temps qu'un tel guichet devrait être opéré par la Caisse Nationale de Santé afin de répondre au mieux aux situations des personnes peu mobiles mais non handicapées. Les services du Ministère de la Mobilité n'ont pas les moyens d'apprécier ce genre de situations. Monsieur le Ministre pense également qu'il convient d'associer la CNS pour déterminer les cas de personnes temporairement immobiles.

Madame la Présidente conclut qu'il y a une unanimité pour s'assurer d'un mode opérationnel afin de déterminer des solutions à offrir à des personnes non handicapées mais réduites dans leur capacité de se déplacer. Par ailleurs, Madame la Présidente demande qu'il soit fait une certaine diligence pour créer la base juridique nécessaire à des recours contre les décisions d'attribution de la carte d'accès à l'ADAPTO.

Monsieur le Ministre informe que la procédure législative est engagée et que l'on est en attente d'un avis de la part du Conseil d'État. L'orateur explique que la commission à créer ouvrira la voie à des recours, ce qui n'était pas possible à l'époque où l'on « s'arrangeait » plus ou moins arbitrairement.

Monsieur le Député Max Hahn s'enquiert sur les raisons des refus d'une carte d'accès à l'ADAPTO.

Monsieur le Ministre rappelle que les critères d'accès n'ont pas changé avec la réforme. Quant au délai de transition, Monsieur le Ministre répète qu'il est disposé de le prolonger. Monsieur le Député Max Hahn demande qu'il soit tenu compte dans ce cas des délais de recours.

Madame la Présidente demande que la phase transitoire soit prolongée jusqu'à ce qu'une possibilité de recours figure dans une loi.

Monsieur le Ministre pense que ce sera possible avant l'été. Il précise que le recours vaudra uniquement pour les personnes ayant déjà une carte et non pas pour celles qui en demandent une nouvelle. L'orateur promet de trouver une solution praticable sur ce point.

Madame la Députée Simone Asselborn-Bintz est d'avis que les transports publics devraient être en mesure d'offrir une assistance aux personnes en chaises roulantes pour entrer et sortir d'un moyen de transport. Elle constate encore que le formulaire du Ministère de la Mobilité, tel qu'il s'affiche sur le site internet du ministère, est trop petit pour être facilement lisible. Elle regrette que le texte n'y figure qu'en français.

Monsieur le Ministre promet de s'occuper des différentes améliorations à ce sujet.

Monsieur le Député Mars Di Bartolomeo demande encore une précision : Il aimerait savoir si le formulaire à remplir par un médecin équivaut à un certificat médical ou s'il contient de plus amples informations.

Monsieur le Ministre précise qu'il s'agit d'un formulaire qui est plus détaillé que ne l'est un certificat classique.

La Secrétaire-administrateur,
Tania Sonnetti

Le Président de la Commission de la Mobilité et des
Travaux publics,
Carlo Back

Le Secrétaire-administrateur,
Joé Spier

La Présidente de la Commission des Pétitions,
Nancy Arendt épouse Kemp