



**Commission de la Famille et de l'Intégration**  
**Commission de la Mobilité et des Travaux publics**

**Procès-verbal de la réunion du 13 octobre 2020**

Ordre du jour :

1. Échange de vues sur la réforme des transports « Adapto »  
(suite à la demande du groupe parlementaire CSV du 15 septembre 2020)
2. Divers

\*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, M. Marc Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Tess Burton, Mme Francine Closener, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, M. Max Hahn, Mme Carole Hartmann, M. Fernand Kartheiser, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Marc Spautz, M. Serge Wilmes, membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration

M. Carlo Back, M. Dan Biancalana, M. Frank Colabianchi, M. Jeff Engelen, Mme Chantal Gary, M. Max Hahn, M. Marc Hansen, Mme Cécile Hemmen, M. Aly Kaes, M. Claude Lamberty, M. Serge Wilmes, membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

M. Sven Clement remplaçant M. Marc Goergen

M. François Bausch, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics  
Mme Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration

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

Mme Tania Sonnetti, de l'Administration parlementaire  
M. Jean-Paul Bever, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Marco Schank, membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration

M. Marc Goergen, observateur délégué

M. Félix Eischen, M. Marc Goergen, M. Marc Lies, M. Marco Schank, membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

M. David Wagner, observateur délégué

\*

Présidence : M. Carlo Back, Président de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

\*

**1. Échange de vues sur la réforme des transports « Adapto »  
(suite à la demande du groupe parlementaire CSV du 15 septembre 2020)**

D'emblée Monsieur le Président rappelle que la présente réunion jointe a été convoquée suite à une demande afférente du groupe politique CSV du 15 septembre 2020 (Courrier n°239846) au sujet de la réforme des transports « Adapto »<sup>1</sup> et donne ensuite la parole au représentant du groupe politique CSV.

Monsieur Marc Spautz (CSV) estime que six mois après la mise en place de la réforme, il semble important que Madame et Monsieur les Ministres viennent faire un premier bilan de la réforme des transports « Adapto », décidée par le Gouvernement en septembre 2019 et qui est d'application depuis le 2 mars 2020, notamment pour ce qui est des tierces personnes accompagnatrices, de la formation des chauffeurs de bus, de la limitation à 300 trajets par année en cours (contre 360 trajets par an auparavant), etc..

À titre liminaire, Monsieur le Ministre de la Mobilité note que le volet des tierces personnes accompagnatrices ne tombe pas dans le champ de compétence du Ministère de la Mobilité. Ce dernier est uniquement responsable pour le volet transport. Monsieur le Ministre indique dans ce contexte que le rôle des chauffeurs se limite à prendre en charge le bénéficiaire au trottoir de son lieu de départ. Ils peuvent aider un bénéficiaire lors de la montée ou la sortie du véhicule. Ils attachent le fauteuil roulant et le bénéficiaire. Pour toute autre forme d'aide ou de support ils devraient disposer d'une formation spécifique. Pour ce qui est des personnes qui ne sont pas capables de voyager seules et qui n'ont pas de personnes accompagnatrices, le Ministère de l'Education nationale se charge de faire les démarches nécessaires pour que l'institution de destination mette à disposition une personne accompagnatrice. Ledit Ministère est en train de mettre en place un programme d'aide élargie, notamment pour les utilisateurs du service « Adapto » qui doivent être pris en charge à leur arrivée. Pour ce qui est de la limitation à 300 trajets cette année, Monsieur le Ministre rappelle qu'il s'agit d'une année exceptionnelle : pendant les deux mois de confinement, aucun service n'a pu être assuré. À part un cas relaté dans la presse nationale, l'on peut constater que, de manière générale, le nombre de trajets est suffisant.

Monsieur le Ministre informe encore que le nombre de personnes utilisant le service « Adapto » ainsi que le chiffre des courses réservées ont augmenté depuis la réforme.

Le pooling (regroupement de courses) s'élève actuellement à environ 11% des personnes utilisant le service « Adapto ».

Le ministère travaille constamment à l'amélioration du service en cause.

---

<sup>1</sup> Le transport Adapto est un transport spécialisé qui fonctionne comme un transport collectif individualisé, destiné aux citoyens avec un handicap irréversible ou une déficience physique, mentale, sensorielle ou psychique, lorsque ce handicap entraîne une mobilité fortement réduite. C'est un service occasionnel de transport à la demande, de « trottoir à trottoir » et fonctionne sur commande. Le client est pris en charge au trottoir de son lieu de départ.

Il est ensuite procédé à une présentation PowerPoint ; présentation qui a été transmise aux membres de la commission par courrier électronique.

Il est rappelé qu'il a été décidé par le Conseil de Gouvernement en date du 23 septembre 2020 de maintenir le service « Adapto » (au détriment d'autres aides telles qu'envisagées au programme gouvernemental).

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

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 contacté par courrier.

Par ailleurs, afin d'améliorer ses services, Adapto a développé une plateforme de réservation unique permettant de centraliser les réservations et regrouper les trajets. Les trajets programmés à partir du 1<sup>er</sup> mars pourront ainsi être réservés via cette plateforme, dès le 17 février, par téléphone auprès de la centrale de réservation « Mobilitätszentral », par Internet sur [adapto.lu](http://adapto.lu), ou via l'application mobile.

La centrale de réservation est accessible par téléphone du lundi au vendredi de 7h à 19h ; samedi, dimanche et jours fériés de 9h à 16h30, sur internet, ou encore via l'application mobile. Il a été procédé à une augmentation du nombre des lignes téléphoniques, une ligne directe pour les exploitants/chauffeurs a été créée, et il y a eu une augmentation du personnel (intérim).

Comme les transports publics, les transports pour personnes à mobilité réduite du service « Adapto » seront gratuits à partir du 1<sup>er</sup> mars au Grand-Duché.

Un premier bilan de la réforme peut être résumé comme suit :

La première phase a été marquée par la crise sanitaire de la Covid-19 et le confinement. Du 16 mars jusqu'en mai 2020 les activités ont été très limitées ; le service des dimanches a été supprimé. Il y a eu une reprise croissante des activités début septembre, respectivement vers la rentrée scolaire. Le nombre de personnes enregistrées au 12 octobre 2020 s'élève à 5.269. Le nombre de personnes utilisant l'application mobile s'élève à 355.

Au niveau du logiciel, il a été procédé à la résolution de certaines problématiques constatées dès mars 2020 ; il s'agit notamment d'un « update » de fonctionnalités et paramétrages, ou encore d'un « re-pooling » des activités enregistrées pour les optimiser 11 heures avant le départ.

Un groupe de travail, composé d'exploitants, de représentants du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics ainsi que des fournisseurs a été mis en place pour réaliser certaines corrections en juillet 2020, notamment en vue d'assurer une meilleure accessibilité pour les malvoyants et de garantir une gestion améliorée des différents modèles de fauteuils roulants (5 catégories). Il est dorénavant possible de signaler au préalable la présence d'un chien d'assistance qui accompagne l'utilisateur. On a également procédé à certaines adaptations en vue d'améliorer les possibilités en vue de réaliser plus de regroupements.

Pour ce qui est perspectives en vue, il est précisé qu'un nouveau formulaire de demande / certificat médical est en train d'être élaboré.

Une demande de renouvellement allégée, sans certificat médical, sera mise en place, pour les cas où le renouvellement constitue plutôt une formalité et qui ne doit dès lors pas nécessairement être appuyée par un nouveau certificat médical (exemple : cécité bilatérale irréversible). Il s'agit notamment de faciliter les démarches pour le citoyen, de réduire la charge de travail des médecins et de permettre néanmoins aux services du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics d'avoir une base de données correcte et à jour.

Ces projets ont été élaborés par le groupe de travail et transmis pour observations et remarques au Conseil supérieur des personnes handicapées, à « Info Handicap », à « Nëmme mat eis », à l'Association des médecins et médecins dentistes (« AMMD ») et au Cercle des médecins généralistes (« CMG »).

Il est rappelé qu'il a été annoncé en début d'année de créer une cellule d'évaluation ayant pour mission de vérifier le respect des critères d'accès (procédure de recours contre les décisions d'attribution de la carte d'accès au service « Adapto »). Monsieur le Ministre informe dans ce contexte qu'il est planifié de modifier la loi sur l'ordre et la sécurité dans les transports publics dans le cadre de la gratuité des transports publics. Dans le cadre de cette modification, une base légale pour ladite cellule d'évaluation ainsi qu'une procédure de recours seront prévues.

Pour ce qui est de la limitation des trajets par année, la représentante du Ministère explique qu'à l'état actuel l'on a uniquement eu connaissance d'un seul cas où le contingent n'a pas été suffisant. Il est rappelé dans ce contexte que le contingent n'a pas été modifié. C'est un service occasionnel de transport à la demande voire un service complémentaire au transport public.

Les chauffeurs de bus reçoivent une formation spécifique pour ce type de transport, formation organisée par le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics ensemble avec le Centre de formation pour conducteurs (« CFC »). Le CFC a dû réduire ses formations en raison de la situation sanitaire de la Covid-19. Le retard accumulé sera rattrapé au cours des mois à venir.

De l'échange de vues consécutif, il y a lieu de retenir ce qui suit :

Monsieur Serge Wilmes (CSV) souhaite connaître le nombre de réclamations reçues depuis la réforme du service « Adapto ». Il souhaite également recevoir de plus amples informations concernant leur traitement. Quelles sont les missions concrètes des chauffeurs de bus : ont-ils toujours la possibilité d'accompagner les passagers jusqu'à la porte de leur résidence respectivement d'aider les personnes en chaise roulante à monter ou descendre du véhicule (des arrangements qui ont été pratiqués avant la réforme) ? Combien de demandes ont été refusées, respectivement combien de personnes se sont vues refuser l'accès audit service, alors qu'elles en étaient bénéficiaires avant la réforme ? Quels critères ont été à la base de ces refus ? Est-ce qu'un médecin fera partie de la Cellule d'évaluation à créer ? Est-ce que les associations œuvrant dans ce domaine seront intégrées tout au long de la réforme ?

À la dernière question, il est répondu par l'affirmative par Monsieur le Ministre.

Monsieur le Ministre rappelle que la Cellule d'évaluation à créer, qui devra décider de l'attribution de l'accès au service, comprendra des professionnels de la santé, tels des médecins, l'association « Info Handicap », des kinésithérapeutes, etc.

En ce qui concerne la prise en charge des personnes qui arrivent à leur destination, Monsieur le Ministre indique que les chauffeurs ne sont pas habilités à apporter du

soutien ou à aider les personnes handicapées dans leurs déplacements, à moins de disposer d'une formation spécifique à cet effet. En ce qui concerne les arrangements qui ont été pratiqués avant la réforme, il est souligné que ceux-ci ne sont plus tenables et qu'il convient de considérer les responsabilités qui sont mises en jeu.

Pour ce qui est du nombre de refus prononcés à l'encontre de personnes qui possédaient auparavant une carte d'accès pour le service « Adapto », Monsieur le Ministre précise que 730 cartes ont été renouvelées, bien que ces utilisateurs ne remplissent pas les critères d'accès et n'ont par conséquent pas droit à une prolongation. Ces cartes seront néanmoins prolongées jusqu'à ce que la Cellule d'évaluation soit mise en place et opérationnelle, appelée à vérifier le respect des critères d'accès.

Monsieur le Ministre souligne encore une fois que le service « Adapto » est un service à l'intention des personnes handicapées, et non pas un service pour personnes âgées.

La représentante du Ministère précise que le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics dispose d'une cellule (composée de 6 personnes) qui traite toutes les réclamations relatives au service de transport « Adapto » et au transport CAPABS (Transport Complémentaire d'Accessibilité pour Personnes à Besoins Spécifiques). Le service CAPABS est complémentaire aux transports scolaires ordinaires et aux transports publics, lorsque ces derniers ne sont pas disponibles ou accessibles à une personne atteinte d'un handicap social, mental ou physique ou d'une affection médicale permanente. Toutes les réclamations sont traitées dans les meilleurs délais.

Pour ce qui est de la demande récurrente que le chauffeur de bus soit le même pour l'aller et le retour, la représentante du Ministère informe que le programme informatique, i.e. la plateforme en place actuellement ne prévoit et ne permet pas cette option. Il est en outre précisé que le contrat actuel arrivera à échéance en hiver 2020 et qu'il est songé d'intégrer cette fonctionnalité dans le prochain cahier des charges.

En ce qui concerne les doléances de certains usagers du service « Adapto » relatives à l'insuffisance du nombre de trajets mis à disposition des bénéficiaires d'une carte Adapto, Monsieur Marc Spautz informe que ceci a également conduit à de vives discussions dans l'entourage de ces usagers. La question s'est notamment posée si l'on peut recourir au service « Adapto » tant pour les trajets jusqu'au lieu de travail que pour les trajets relatifs aux activités de loisir, ou si le service « Adapto » est strictement réservé au trajet pour se rendre au travail, tandis qu'il faut prendre les transports en commun pour les autres activités telles que les activités de loisir. Au cas où l'on devrait effectivement avoir recours aux transports en commun dans certains cas de figure, l'orateur donne à considérer que les bus faisant partie du transport public ne sont pas tous adaptés à tous types de chaises roulantes. S'il s'agit effectivement d'un cas isolé, une solution pourrait être trouvée selon l'orateur. En ce qui concerne les chaises roulantes, l'orateur dit avoir appris que les bus du service « Adapto » n'offrent pas l'espace nécessaire pour deux chaises roulantes, en fonction du type de chaise roulante. Il aimerait savoir s'il s'agit d'un cas isolé. L'orateur souhaite encore savoir, pour ce qui est des organisations représentatives, qui est l'interlocuteur officiel du Ministère de la Mobilité.

Monsieur le Ministre répond que l'interlocuteur principal est l'association « Info Handicap », qui est l'organisation faîtière, mais que son Ministère est également en contact avec les autres associations officielles. L'orateur précise dans ce contexte que son Ministère est également à l'écoute des particuliers. Pour ce qui est du cas isolé relaté, il souligne que l'utilisateur du service « Adapto » n'a pas pris contact avec le Ministère, mais qu'il s'est directement adressé à la presse ainsi qu'aux partis politiques.

Pour ce qui est de la question relative à la finalité du service « Adapto » (assurer les trajets jusqu'au lieu de travail et/ou assurer les trajets relatifs aux activités de loisir), la représentante du Ministère rappelle que le service « Adapto » est un service occasionnel qui est principalement destiné aux activités de loisirs. Néanmoins une centaine d'usagers du service « Adapto » sont quotidiennement conduits au travail (statut de salarié handicapé). Or, ceci n'a aucune incidence sur le contingent. Si un usager du service « Adapto » s'engage quotidiennement à titre bénévole, ceci ne tombe pas sous le volet « trajet du salarié entre son domicile et son lieu de travail ». Par conséquent, le contingent s'applique. Pour ce qui est des chaises roulantes, l'oratrice explique qu'il existe une grande diversité de chaises roulantes qui sont individuellement adaptées à leur usager. Si un bus du service « Adapto » permet de transporter jusqu'à 4 chaises roulantes, ceci dépend *grosso modo* des différents types de chaises roulantes. Si dans un cas d'espèce, le bus n'a pas suffisamment d'espace, il sera fait appel à un deuxième bus aussi vite que possible (avec des délais d'attente plus ou moins longs).

Monsieur Marc Hansen (déi gréng) constate que le taux d'utilisation de l'application mobile n'est pas très élevé (355 sur 5.269 usagers, soit 6,7%), et souhaite savoir quelles en sont les raisons. Le représentant du Ministère explique que l'application mobile sera améliorée et qu'il faudra encore plus et mieux la promouvoir.

Monsieur Aly Kaes (CSV) pose la question de savoir si les bénéficiaires d'une carte d'accès au service « Adapto » sont obligés de rendre leur permis de conduire. Monsieur le Ministre de la Mobilité indique qu'il n'existe pas de tel automatisme et que le permis de conduire n'est retiré que si les personnes ne sont plus aptes à conduire. Monsieur Aly Kaes souhaite savoir quelles conditions doivent être remplies pour pouvoir accéder au service « Adapto ». Il aimerait en outre savoir ce que les médecins doivent certifier en particulier. Monsieur le Ministre explique qu'il faut un certificat médical qui certifie que la personne est atteinte d'un handicap social, mental ou physique ou d'une affection médicale permanente.

Monsieur Max Hahn (DP), constatant que le Ministre de la Mobilité ainsi que son équipe ont fait droit à plusieurs revendications soulevées lors de la dernière réunion jointe de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics et de la Commission des Pétitions du 5 mars 2020, souhaite en remercier toute l'équipe pour son engagement.

Monsieur Jeff Engelen (ADR) indique avoir eu connaissance de quelques cas d'« irrégularités », (notamment l'emploi simultané de deux bus du service « Adapto » pour deux voisins, utilisant tous les deux le service « Adapto »). L'orateur réitère également la revendication récurrente de bon nombre d'usagers de pouvoir disposer du même chauffeur tant pour l'aller que le retour. L'orateur estime que, pour faire face aux attentes des usagers, le service devrait être davantage adapté aux cas spécifiques voire individuels et être rendu encore plus flexible. Le représentant du Ministère souligne que l'on est en faveur des solutions flexibles, c'est-à-dire adaptées aux besoins des bénéficiaires.

Pour conclure, Madame la Ministre de la Famille félicite le Ministère de la Mobilité pour ses efforts entrepris et concède que des améliorations pourront toujours être apportées.

## 2. Divers

Aucun point divers n'est abordé.

Le Secrétaire-administrateur,  
Jean-Paul Bever

La Secrétaire-administrateur,  
Tania Sonnetti

Le Président de la Commission de la Famille et de  
l'Intégration,  
Max Hahn

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