CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier suivi par Pascal Gross / Joé Spier
Service des Commissions
Tél: +352 466 966 314 / 347
Courriel: pgross@chd.lu / jspier@chd.lu

Au pétitionnaire

Luxembourg, le 4 juillet 2022

Objet : Votre pétition 2122 – ADAPTO - fir eng besser Organisatioun am Sënn vu Leit mat enger Behënnerung / ADAPTO - für eine bessere Organisation im Sinne der Personen mit einer Behinderung / ADAPTO - pour une meilleure organisation en faveur des personnes avec un handicap

Monsieur,

J'ai l'honneur de vous transmettre en annexe la prise de position de Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics au sujet de la pétition citée en référence.

Sans réaction de votre part dans un délai de deux mois, l'instruction de votre pétition sera à considérer comme étant close.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments très distingués.

Fernand ETGEN
Président de la Chambre des Députés

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère d'État

Le Ministre aux Relations avec le Parlement

Monsieur le Président
de la Chambre des Députés

Luxembourg

Luxembourg, le 15 JUIN 2022

Personne en charge du dossier:
Jean-Luc Schleich
☎ 247 - 82954

CHAMBRE DES DÉPUTÉS
Entrée le:
15 JUIN 2022

SCL: PET 2122 – 1023 / sp

Objet : Pétition n° 2122 – ADAPTO - fir eng besser Organisatioun am Sënn vu Leit mat enger Behënnerung / ADAPTO - für eine bessere Organisation im Sinne der Personen mit einer Behinderung / ADAPTO - pour une meilleure organisation en faveur des personnes avec un handicap.

Monsieur le Président,

Comme suite à la demande afférente de la Commission des Pétitions du 30 mars 2022, j'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la prise de position de Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics à l'égard de la pétition n° 2122 relative à l'objet sous rubrique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations
avec le Parlement

Marc Hansen

5, rue Plaetis
L-2338 Luxembourg
Tél. (+352) 247-82968
Tél. (+352) 247-82952
scl@scl.etat.lu
www.legilux.public.lu
www.gouvernement.lu
www.luxembourg.lu

171-0000039-20050812-FR

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Luxembourg, le 02 JUIN 2022

276948 | 071857

Monsieur Marc Hansen
Ministre aux Relations avec
le Parlement

Service Central de Législation
Luxembourg

Objet : Pétition n° 2122 – ADAPTO - fir eng besser Organisatioun am Sënn vu Leit mat enger Behënnerung

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la prise de position du Ministre de la Mobilité et des Travaux publics, concernant la pétition N° 2122 de Monsieur Pierrot Joseph Léon Feltgen, tout en vous priant de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Ministre aux Relations avec le Parlement SERVICE CENTRAL DE LEGISLATION	
Reg.: 1023	SCL:
Entré le: 09 JUIN 2022	
CE:	CHD:
A traiter par: SANDY	
Copie à:	

François Bausch
Ministre de la Mobilité
et des Travaux publics

Adresse postale: L-2940 Luxembourg
Bureaux: 4, Place de l'Europe
Luxembourg/Kirchberg
Téléphone: 247-83301
Téléfax: 247 93308

Äntwert vum Här François Bausch, Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten, op d'Pétitioun n° 2122
Sujet: „Adapto fir eng besser Organisation am Sënn vu Leit mat enger Behënnerung"

De Verfaasser vun dëser Petitioun gëtt als Zil vun der Pétitioun un, dass den Adapto en Zerwiss soll sinn, deen zur Inclusioun an d'gesellschaftlecht Liewe fir Leit mat Mobilitéitsproblemer bäidréit, op deen ee sech verloosse kann, an deen ee sécher an zu deene gefroten Zäiten vun A op B bréngt.

An der Motivatioun vun der Petitioun gëtt op verschidde Problemer vun deem Transportzerwiss higewisen, sou wéi z. B. Verspéidungen vum Bus, oder Verwiesslungen vu Strecken oder Uertschaften beim Chauffer. Da geet nach aus der Motivatioun eraus, dass prioritär sollen Transportbetriber aus der jeeweileger Regioun agesat ginn, e.a. wéinst ökologeschen Ursaachen, mee och fir Relatiounen tëschent Chauffer an Client ze stäerken.

Grondsätzlech kann ee soen, dass d'Regierung an déi zoustännege Leit an den entspriechende Verwaltungen genau dat selwecht Zil hunn wéi de Petitionnär, an et eigentlech quasi zu 100% schonn erfëllt ass.

De Petitionnär berifft sech op Problemer, déi säit September géifen Leit mat enger geeschteger Behënnerung vum aktive Liewen ausschléissen.

Virausgräifend kann ee soen, datt et tatsächlech gewësse Problemer gouf, déi awer allgemeng bei jidderengem konnten optrieden (net just Leit mat enger geeschteger Behënnerung), mee déi d'Leit awer net vum aktive Liewen ausgeschloss hunn.

Am September 2021 gouf eng nei Reservéierungs-App fir den Adapto lancéiert. Op der enger Säit kënnen d'Leit heimat hir Transporter bestellen, an Op der anerer Säit droen d'Busbetriber hir Disponibilitéiten an, sou wéi et kontraktuell virgesinn ass. Am September ass gläichzäiteg d'Benotzung vum Transportzerwiss an d'Luucht gaangen, wat op eng allgemeng Reprise vun den Aktivitéiten vu jidferengem zréckzeféieren ass: d'Rentrée no der Vakanz, a sanitär Ursaachen well Covid manner präsent war. Duerch dës méi grouss Ufroe fir den Adapto ze bestellen, koum et effektiv deelweis zu Enkpäss bei der Disponibilitéit an der Andeelung vun de Bussen. Déi grouss Unzuel vu gefrotenen Transporter goufen ganz enk an ouni Sputt verplangt (dest geschitt automatesch, net manuell), wat eng vun den Ursaache vu Verspéidunge war. Och huet de Logiciel all Reservéierungsdemande ugeholl, egal ob och op der anerer Säit am Logiciel genuch Bussen disponibel waren oder net. Aner Ursaache waren einfach de Verkéier oder vereenzelt och Chauffersfeeler.

Hei gouf awer schnellstméiglech reagéiert, ënner anerem mat Upassungen vu Parameter am Logiciel, fir d'Verspéidungen ze minimiséieren. Sou goufen ënnert aanerem d'Parameter vun dem „temps de prise en charge (TPEC)" fir d'Ophuelen an d'Opfluede vum Adapto-Notzer geännert. Déi TPEC sinn ënnerschiddlech, jee nodeems wéi ee spezifesche Besoin den Notzer huet. Als Beispill: Fir eng Persoun mat engem Rollstull ze transportéieren, gëtt eng aner TPEC berechent ewéi fir eng Persoun mat enger Sehbeanträchtegung. Reegelméisseg Upassungen um Logiciel wärten och weiderhi gemaach ginn. Stand haut, kann ech soen, dass et just nach zu klengen oder méi vereenzelte Verspéidunge kënnt, déi laut interner Analys am Duerchschnëtt tëschent 1-5 Minutte leien. Bei gréissere Verspéidungen huelen déi betraffe Leit gemengerhand Kontakt mat der Verwaltung fir ëffentlechen Transport op, déi dann d'Ursaachen sicht fir beschtméiglech ze remediéieren.

Am November 2021 louch den Undeel vu gréissere Verspéidungen bei 1,6% vun all de Faarten. Am Dezember 2021 no engen Update louch en nach just bei 0,8%.

D'App fonctionnéiert op Basis vu google maps. Hei ass et scho virkomm datt Adressen oder Uertschaften net richteg hannerluecht waren, sou dass e Feeler net onbedéngt op de Chauffer zréckzeféieren ass. Dëst kann awer behuewe ginn wann et gemellt gëtt.

D'App selwer gëtt haut vun 40% vun den Notzer genotzt an ass accessibel fir Leit mat enger Sehbeanträchtegung (laut der Norm WCAG 2.1.). D'App erméiglecht dn Notzer, respektiv den Elteren oder Tuteuren, ganz selbstständeg ze reservéieren, eng Kontroll an ee Suivi iwert hir Faarten an Echtzäit ze hunn, souwéi d'Informatioun wéi eng Busfirma si féiere wäert. De Chauffer huet iwerdeems d'Méiglechkeet den Notzer iwwert d'App unzeruffen, an dem Notzer wäert et och méiglech sinn, de Chauffer ze kontaktéiere wann dësen net mat Zäiten op der Plaz ass. Dëst soll de Leit eng besser Sécherheet ginn.

Déi zoustänneg Verwaltung befënnt sech dagdeeglech am Austausch mam Fournisseur vun der App fir dës esou benotzerfrëndlech wéi méiglech ze gestalten an ass selbstverständlech oppe fir all Suggestioun.

Am Kontrakt, deen d'Verwaltung fir ëffentlechen Transport mat den eenzele Betriber ofgeschloss huet déi Adapto fueren, ass festgehaalen, dass all Chauffeur eng spezifesch Formatioun fir de Behënnertentransport maache muss.

D'Formatioun besteet aus engem theoreteschen Deel iwwer d'Bedierfnesser vu Leit mat visueller/ kognitiver Beanträchtegung a Leit mat Hörbeanträchtegung; an engem prakteschen Deel iwwer d'Komplexitéit vum Transport vu Passagéier mat reduzéierter Mobilitéit, an den Ëmgang mat Leit am Rollstull respektiv d'Praxis fir e Rollstull am Bus ze sécheren. Entwéckelt gouff des Formatioun zesumme mat nationalen Experten aus de jeweilege Beräicher. Wéinst der Gesondheetskris konnten déi lescht 2 Joer allerdéngs net grad esou vill Formatiounen ofgehale ginn wéi urspréinglech geplangt.

Zur Motivatioun vum Pétitionnaire, Faarten méi regional ze plangen, fir esou méi ökologesch ze ginn, ass nach ze soen dass am Logiciel d'Faarten automatesch de Bussen zougeuerdent ginn. Des automatesch Optimisation vun de gebuchten Transporter erlaabt et, d'Bussen effizient anzesetzen fir dass esou vill Leit ewéi méiglech kënne vum Transport profitéieren. Eng perfekt Optimiséierung ass awer 2 Deeg virun jeweils all Dag net méi méiglech, well och d'Busbetriber hir Chauffeurspläng mussen opstellen, an d'Chaufferen d'Recht op eng minimal Virausplanung vun hire Schaffzäiten hunn. Doriwwer eraus géif eng „Spezialisatioun" vu Chaufferen je no Handicap vum Notzer, d'Disponibilitéit vum Adapto däitlech reduzéieren.

Zur Schlussfolgerung giff ech gäre betounen, dass am Duerchschnëtt pro Woch eng ronn 3 500 Adaptosfaarte ofgeschloss ginn. Et kann een deemno net behaapten, dass d'Notzer sech net trauen op den Adapto zeréckzegräifen. D'Unzuel vun den Bestellungen déi net kënnen vum Logiciel confirméiert ginn, läit bei manner wéi 1%, wat fir esou en Ruffbus-Zerwiss en exzellent Resultat ass.

D'Zil vum Adaptoszerwiss ass a bleift ganz kloer fir de Persoune mat enger Beanträchtegung ze erlaben mobil ze sinn an esou um gesellschaftleche Liewe kënnen Deel ze huelen. Selbstverständlech gëtt ëmmer am Interessi vun der Persoun gehandelt déi transportéiert gëtt. Et ass verständlech datt am November 2021, d.h. zur Zäit vum Dépôt vun der Pétitioun, e gewëssenen Ierger bei de betraffene Leit war, di meescht Problemer awer sinn an der Tëschenzäit behuewen.