



Réponse du Ministre de la Mobilité et des Travaux publics à la question parlementaire n° 8161 du 17 juillet 2023 de Madame la Députée Chantal Gary.

L'honorable députée soulève à juste titre un incident déplorable qui s'est produit en date du samedi 15 juillet 2023 à la fin d'un trajet du service de transport pour personnes handicapées Adapto.

1. Je peux malheureusement confirmer les informations de l'honorable députée. Un usager du service a été déposé à côté d'un bâtiment CFL à Bettembourg au lieu de l'adresse indiquée dans la réservation, non loin du bon endroit. La personne en question était en situation de handicap et en chaise roulante ; pour ce qui est de ses capacités de communication, je ne peux pas m'y prononcer.
2. Le poste de commande de l'Administration des transports publics avait été saisi en urgence ce 15 juillet, pour la raison que l'usager en question n'était toujours pas arrivé à destination, et ceci plus de 3 heures après l'heure d'arrivée prévue.

Les premières analyses ont été entamées dans l'immédiat et la société de transport a été interpellée. Les raisons de l'incident semblent être une combinaison malheureuse de plusieurs facteurs, dont voici le détail :

- a) Malgré que l'usager en question doit obligatoirement être accompagné par une 3e personne lors du transport Adapto, l'usager a voyagé seul ;
 - b) Or et malgré le fait que l'usager était seul, le conducteur a assuré son transport, ce qu'il n'aurait pas dû faire ; suivant les informations de la société de transport, un membre de la famille était sur place lors de la montée du client dans le véhicule au lieu de départ, et aurait assuré au conducteur qu'une autre personne allait attendre et prendre en charge le client à destination ;
 - c) Vers la fin du trajet et aux alentours de destination indiquée dans le système de réservation, le client aurait demandé au conducteur de le déposer à un autre endroit, un peu plus loin de la destination. Le conducteur s'est fait confirmer le nouvel endroit par le client, et l'y a déposé puisque le client réaffirmait sa demande et indiquait qu'une personne allait le prendre en charge. Le conducteur a finalement déposé le client, pour continuer son service puisqu'il devait aller prendre le prochain client.
3. L'incident a fait ressortir de manière cruelle, surtout pour l'usager et ses proches, qu'il est indispensable que les conditions d'utilisation et les procédures de fonctionnement soient respectées par chacun des acteurs. L'incident confirme aussi que le principe d'un accompagnement dans le transport Adapto constitue un élément de sécurité essentiel du transport. L'acceptation de ces conditions par le requérant fait partie de la demande pour bénéficier du service, elles sont publiées en ligne sur les sites de mobiliteit.lu et guichet.lu.

Un certain nombre de mesures et de procédures sont déjà en place et leur respect scrupuleux est tout autant important.

Un établissement minutieux des demandes d'accès et des certificats médicaux permettant à la cellule d'évaluation un traitement consciencieux des demandes d'accès, une indication précise des informations importantes dans le système de réservation et une mise à jour régulière des besoins spécifiques des bénéficiaires du service, sont indispensables pour assurer un transport sûr.

Une formation adéquate du personnel de conduite et des instructions régulières quant au fonctionnement existant de la part de l'Administration des transports publics et devront être répétées, elles sont d'une importance primordiale pour garantir la sécurité du service.

Le personnel de conduite peut à tout moment joindre le centre d'appel de l'Administration des transports publics et une prise en charge des appels d'urgence est garantie tout au long des heures de fonctionnement de l'Adapto à travers la permanence assurée par le poste de commande. Pour l'incident en question, et en cas de doute sur une adresse, le conducteur aurait pu appeler pour demander des précisions quant à la destination ou la procédure à suivre.

La digitalisation du service pourra évoluer encore davantage et mes services du Département de la mobilité et des transports et de l'Administration des transports publics se concerteront en vue des pistes d'amélioration du service et d'un suivi des transports en temps réel.

Luxembourg, le 17 juillet 2023

Le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

(s.) François Bausch