

N° 8005⁷

CHAMBRE DES DEPUTES

PROJET DE LOI

**sur les services de transports spécifiques et
modifiant les articles 1^{er} et 12 de la loi modifiée
du 5 février 2021 sur les transports publics**

* * *

AVIS DE LA FEDERATION DES ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL AU LUXEMBOURG

(2.4.2024)

La Fédération des acteurs du secteur social au Luxembourg (FEDAS Luxembourg), première fédération d'employeurs du secteur de l'action sociale, a été créée le 14 juillet 1977 par douze associations proches des réalités du terrain. Elle compte aujourd'hui 190 organismes membres, gestionnaires de structures dans les différents secteurs de l'action sociale, du logement, de l'économie sociale et solidaire, de l'enfance, jeunesse et famille, seniors, aide sociale, handicap, protection internationale, inclusion sociale et professionnelle, etc.

Forte de plus de quarante années d'expertise dans la défense du secteur social, la FEDAS Luxembourg est le principal réseau d'organismes à visée sociale ou sociétale au Luxembourg. En tant qu'entente patronale, elle est centrée à la fois sur la défense des intérêts de ses membres et sur l'advocacy en faveur des populations vulnérables.

De ses principales missions qui tiennent, entre autres, à l'élaboration d'avis et recommandations au sujet des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, à la promotion d'un cadre législatif, réglementaire et conventionnel favorable, et, au soutien du progrès social, la FEDAS Luxembourg adresse son avis, par auto-saisine, sur le projet de loi sur les services de transports spécifiques et modifiant les articles 1er et 12 de la loi modifiée du 5 février 2021 sur les transports publics.

*

REMARQUES PRELIMINAIRES

Pour la FEDAS Luxembourg, le dispositif Mobibus est indispensable aux salariés, usagers et aux jeunes ou élèves à besoins spécifiques pour accéder aux centres de compétences, aux centres de pédiatrie professionnelle (CPP), à leur lieu de travail/d'occupation voire d'accueil de jour. Les services du Mobibus sont donc nécessaires à chacun des sites desservis, puisqu'il n'existe aucune institution sur laquelle la totalité des personnes à besoins spécifiques pourrait se déplacer avec les transports en commun. Parmi les points principaux à solutionner, il y a lieu de mentionner les éléments suivants concernant la qualité du dispositif :

- Problèmes de lieux

L'une des problématiques est celle liée aux informations erronées des adresses de rendez-vous pour la prise de transport et lieux d'arrêt pour le retour à domicile. Le dépôt d'usager à la mauvaise adresse, au mauvais parent ou proche ou encore à une autre structure que la sienne peut avoir de graves conséquences pour la santé et la sécurité des usagers mettant les institutions, les parents et les familles dans une situation intenable et difficilement acceptable. Nous tenons à souligner une fois de plus que le fait de laisser sortir un usager au mauvais endroit (notamment dans le domaine du handicap mental) peut entraîner des conséquences désastreuses sur la santé (jusqu'à de graves traumatismes). Vu le nombre de cas, c'est simplement un hasard si des conséquences encore plus graves ne se sont pas encore produites.

- Retards considérables

Indépendamment des difficultés liées au manque de fluidité du trafic, les bus ont tendance à accuser des retards journaliers conséquents. Outre l'incidence pour les usagers à besoins spécifiques, ces retards impactent l'équilibre vie professionnelle et vie privée de la personne et de sa famille, peuvent avoir des impacts sur l'emploi des proches et même risquer d'entraîner une perte d'emploi à la suite des retards.

- Organisation et optimisation des trajets et application

Certaines courses suivent des trajets irrationnels ou erronés lors du ramassage et du dépôt des usagers. Cela entraîne d'immenses pertes de temps sur le terrain et cette problématique perturbe et insécurise un bon nombre d'usagers aussi bien avec un handicap mental qu'avec un handicap physique avec troubles associés. Pour ne citer qu'un exemple parmi tant d'autres, un trajet de 20 km, qui dure 20 minutes dans des conditions normales, peut prendre une heure et demie. Les irrégularités au niveau des réservations et annulations posent également de nombreux problèmes. La nouvelle application n'est pas actualisée : horaires incorrects ou pas de précision d'horaire de bus, pas d'information sur un changement, l'inscription de l'utilisateur n'est pas toujours possible ou enregistrement de l'adresse du bénéficiaire incorrecte ne permettant pas d'informer à temps les usagers et leurs familles, etc.

- Sensibiliser les chauffeurs de bus au public cible et un manque des trajets en sécurité

Dans le cadre du dispositif, chaque chauffeur de bus devrait participer à une formation ciblée pour s'approprier (1) les spécificités et les défis qui peuvent survenir lors du transport de personnes à besoins spécifiques (cf. caractéristiques des usagers et l'accompagnement de certains pour monter et descendre du bus ou encore pour entrer et sortir du logement ; les impacts des procédures et des manœuvres à suivre pour attacher et sécuriser une personne en chaise roulante ; etc.) et (2), la connaissance du groupe cible du dispositif.

- De plus, une affectation fixe des chauffeurs sur les courses leur permettrait de s'approprier une connaissance des usagers et, pour les usagers, une connaissance des chauffeurs, repère de permanence et de sécurité pour eux. D'autre part, il nous semble qu'il s'agit d'un besoin fondamental pour toutes les personnes concernées que le trajet soit organisé de manière suffisamment sûre. Actuellement, il n'existe pas d'élément de sécurité tel qu'un accompagnateur (ou, comme déjà mentionné, des fixations spéciales). Par conséquent, tant les usagers que les conducteurs sont exposés à des risques qui, à notre avis, ne permettent pas d'instaurer la confiance dans le service. Difficulté de garantir une communication correcte et permanence téléphonique

La communication pose également différents problèmes : d'une part, le service demandé n'est souvent pas fourni. D'autre part, il n'y a pas de possibilité d'échange constructif pour discuter par exemple des services non fournis. Un échange uniquement par e-mail est insuffisant et ne correspond pas au dispositif. Selon nous, la communication doit être garantie par une personne de référence joignable surtout en cas d'urgence pour échanger les informations et résoudre les situations sur le terrain.

Ainsi, il importe que ce dispositif soit optimal pour garantir une utilisation et un déplacement adaptés et résoudre les dysfonctionnements existants induits par le logiciel de planification. Néanmoins, le projet de loi actuel ne contient aucune mesure de contrôle ou d'assurance qualité.

*

EXAMEN DES ARTICLES

Article 21

Nous sommes d'accord avec le Conseil d'État que l'article sous revue crée une insécurité juridique. Outre les questions structurelles du Conseil d'État, nous ne pensons pas qu'il soit approprié de confier à l'Administration des transports publics (ATP) seule « d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent » en vertu de la loi en projet.

La FEDAS Luxembourg est tout à fait consciente du volume important de trajets par semaine organisés et du défi que cela implique, notamment avec une équipe relativement restreinte et surchargée au niveau de l'ATP. Il y a cependant lieu d'arriver ensemble à une situation acceptable et sûre pour tous les acteurs impliqués.

En raison des problèmes persistants et de l'importance du dispositif, nous pensons qu'il est approprié d'ajouter au projet de loi un nouveau chapitre consacré à la mise en œuvre d'une assurance de qualité adéquate du dispositif.

Selon nous, la qualité du dispositif doit être revue régulièrement avec tous les acteurs impliqués (c.à.d. les ministères concernés, notamment le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, le Ministère du Travail, le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, l'Administration des transports publics (ATP), les gestionnaires des ateliers protégés, les ateliers d'inclusion professionnelle et les ateliers thérapeutiques, les centres de compétences, la représentation nationale des parents d'élèves à besoins spécifiques, la FLEAA (la Fédération luxembourgeoise des exploitants d'autocars et d'autobus), et la FEDAS, Luxembourg etc.). Ceci d'autant plus que bien souvent les gestionnaires du secteur handicap sont malencontreusement pointés du doigt, de part et d'autre, comme étant « responsables » de ces incidents de transport.

Les échanges réguliers sont souhaités pour assurer un suivi de la qualité du dispositif et de garantir une vision plus globale, inclusive et cohérente de l'accompagnement et du transport régulier, spécial et individuel des personnes à besoins spécifiques dans toutes les formes du handicap, tout âge confondu et en fonction de leurs besoins réels.

A l'instar du chapitre 4 du projet de loi, nous proposons soit 1) la création d'une commission spéciale consacrée à la gestion de la qualité et à la surveillance du dispositif, ou, le cas échéant, 2) l'introduction d'un dialogue structuré à formaliser dans le cadre d'un article supplémentaire pour permettre la mise en place d'échanges réguliers entre les acteurs impliqués par une instance de pilotage.

De plus, et comme nous l'avons déjà évoqué dans l'introduction, nous estimons qu'il est nécessaire qu'un accompagnateur soit présent lors du transport. Il peut s'agir d'une personne spécialement formée qui pourrait assumer cette tâche jusqu'à ce que les conducteurs eux-mêmes aient reçu une formation appropriée. Cette mesure permettrait au conducteur de se concentrer sur la circulation routière.

De notre point de vue, une coopération (sous forme d'une commission spéciale ou d'un dialogue structuré) permettra de restaurer la confiance vis-à-vis du dispositif et des institutions qui l'invoquent pour garantir l'accès de leurs usagers à leurs sites.

