

Commission des Pétitions

Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Procès-verbal de la réunion du 21 mars 2024

Ordre du jour :

1. **Débat public**
 - 2749 **Pétition publique - Pour un service ADAPTO qui fonctionne vraiment**
2. **Conclusions des commissions**

*

Présents : Mme Barbara Agostino, M. André Bauler, Mme Liz Braz, Mme Corinne Cahen, Mme Francine Closener, Mme Claire Delcourt, M. Paul Galles, M. Marc Goergen, M. Max Hengel, Mme Mandy Minella remplaçant M. Gilles Baum, Mme Nathalie Morgenthaler, M. Meris Sehovic, M. David Wagner, membres de la Commission des Pétitions

Mme Corinne Cahen, Mme Francine Closener, M. Yves Cruchten, Mme Claire Delcourt, M. Jeff Engelen, M. Fernand Etgen, M. Paul Galles, M. Gusty Graas, M. Marc Lies, M. Ben Polidori remplaçant M. Marc Goergen, M. Meris Sehovic, M. Charel Weiler, membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

M. David Wagner, observateur délégué

Mme Yuriko Backes, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

M. Claude Wiseler, Président de la Chambre des Députés

M. Max Dörner, M. Romy Stieber, Mme Annick Trmata, Mme Félicie Weycker, du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics

Pétitionnaires : Mme Ana Pinto (auteure de la pétition publique 2749), M. Joël Delvaux, Mme Martine Eischen, M. Patrick Hurst, Mme Martine Kirsch, M. Marcel Laschette

Mme Roberta Pinto, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Nancy Arendt épouse Kemp, M. Gilles Baum, M. Fred Keup, membres de la Commission des Pétitions

M. Emile Eicher, M. Félix Eischen, M. Luc Emering, membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

*

Présidence : Mme Francine Closener, Présidente de la Commission des Pétitions

*

1. Débat public

2749 Pétition publique - Pour un service ADAPTO qui fonctionne vraiment

Mot de bienvenue du Président de la Chambre des Députés

Monsieur le Président de la Chambre des Députés, Claude Wiseler, souhaite la bienvenue aux pétitionnaires. Il les félicite du succès de leur pétition qui a récolté pas moins de 5 593 signatures, bien au-delà du seuil de 4 500 signatures nécessaires à l'organisation d'un débat public. L'orateur indique que participent au débat les membres de la Commission des Pétitions et de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics ainsi que leurs présidentes respectives, et Madame la Ministre de la Mobilité et des Travaux publics, Yuriko Backes. Il donne ensuite la parole à la présidente de la Commission des Pétitions qui préside le débat.

Introduction par Madame la présidente de la Commission des Pétitions

Madame la présidente de la Commission des Pétitions, Francine Closener, souhaite également la bienvenue aux pétitionnaires. Elle indique que c'est la deuxième fois que le service *Adapto*¹ fait l'objet d'un débat public grâce à l'engagement des pétitionnaires ci-présents². Madame Francine Closener rappelle aux personnes présentes le déroulé du débat, puis passe la parole à Madame Ana Pinto, initiatrice de la pétition publique 2749.

Introduction par les pétitionnaires

L'initiatrice de la pétition, Madame Ana Pinto, remercie les députés et Madame la Ministre de la Mobilité et des Travaux Publics Yuriko Backes pour leur accueil et remet une fiche contenant des pistes d'amélioration pour le service *Adapto* à Monsieur le Président de la Chambre des Députés³. Elle indique être heureuse de pouvoir à nouveau présenter ses doléances dans le cadre d'un débat public même si elle aurait préféré qu'en 2019 déjà, les acteurs politiques eurent mis en œuvre leurs revendications et qu'ils eurent été invités à participer à la réforme intervenue en 2020⁴.

¹ *Adapto* est un service de transport sur commande, individuel, pour des personnes ayant un handicap permanent et ayant une mobilité réduite due à ce handicap telles qu'elles n'ont pas la possibilité de se déplacer de manière indépendante, ni par leurs propres moyens (voiture), ni par les transports publics. Les transports *Adapto* sont assurés avec des véhicules spécialement équipés permettant également le transport de personnes en fauteuil roulant. Le transport *Adapto* peut être utilisé pour des déplacements occasionnels. Afin de bénéficier du service *Adapto*, il faut faire une demande au préalable auprès du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics appuyée d'un certificat médical. En cas d'accord, le client reçoit une carte valable jusqu'à la date y indiquée.

² Débat public sur la pétition publique 1329 – *Gratis Transport pour les personnes à mobilité réduite*, 7 novembre 2019. L'enregistrement du débat est visionnable sur : <https://www.chd.lu/lu/meeting/9124>

³ Ladite fiche est annexée au présent procès-verbal.

⁴ Communiqué du Gouvernement, « Réforme du transport spécifique "Adapto" » : nouvelles modalités et création d'une plateforme unique de réservation!, 28 janvier 2020. Consultable sur : https://gouvernement.lu/fr/actualites/toutes_actualites/communiqués/2020/01-janvier/28-reforme-adapto.html

La pétitionnaire met en évidence l'importance du service *Adapto* en expliquant qu'il s'agit d'une thématique qui concerne l'ensemble de la population car toute personne, selon les aléas de la vie, peut un jour dépendre de l'*Adapto* pour ses déplacements.

Monsieur Patrick Hurst, président du Centre pour l'égalité de traitement, aborde le point de vue des individus atteints d'un handicap visuel concernant le service *Adapto*. Réserver un déplacement *Adapto* se fait par le biais de l'application « Adapto.lu », mise en place en 2020. Il indique que parfois l'application n'envoie pas de notification lorsque le bus est arrivé sur place, ce qui est particulièrement pénible pour les personnes malvoyantes. Certains chauffeurs ne sont également pas formés à l'accompagnement des personnes malvoyantes et patientent dans le bus. Par ailleurs, il arrive que des chauffeurs déposent ou accueillent les usagers à une adresse incorrecte, ce qui représente un danger pour les personnes ayant une déficience visuelle et qui ne sont pas familières avec la zone d'arrivée.

Madame Martine Kirsch fait savoir que l'association *Zesumme fir Inklusioun* (ci-après « ZEFI ») s'engage pour l'inclusion des personnes souffrant d'un handicap en leur organisant de nombreuses activités. Il est fréquent que des personnes souhaitant participer à ces activités arrivent sur les lieux soit trop tard, soit pas du tout. Certaines personnes cessent de participer aux activités en raison du manque de fiabilité de l'*Adapto*. L'oratrice présente encore le cas d'une dame qui a été licenciée en raison des nombreux retards sur son lieu de travail, alors qu'elle attendait tous les matins l'*Adapto* de son enfant. L'*Adapto* joue un rôle clé dans l'inclusion, permettant le déplacement aux activités de sport, de loisirs ou de travail. Un autre souci réside dans le fait que les bus ne circulent que jusqu'à 22h ou 23h, ce qui rend impossible la participation aux activités le soir, comme les dîners ou les sorties en boîte de nuit.

Monsieur Marcel Laschette regrette qu'il soit nécessaire d'organiser un nouveau débat sur ce sujet. Il indique recevoir de nombreuses réclamations concernant l'*Adapto*, en particulier le retard aux rendez-vous importants qui est l'un des principaux problèmes rencontrés par les usagers, ainsi que l'absence des bus. Il arrive fréquemment que les conducteurs de bus ne prennent pas en compte la durée d'un transfert collectif, ce qui entraîne des retards. Un défi supplémentaire sont les oublis fréquents des usagers de la part des conducteurs de bus, un exemple est cité de deux personnes à mobilité réduite qui ont attendu leur *Adapto* pendant des heures devant un centre commercial. Les usagers ont perdu confiance en ce service en raison des nombreux retards ainsi que des oublis. D'autres difficultés incluent le temps d'attente des chauffeurs qui partent au-delà de dix minutes d'attente de l'utilisateur ou la disponibilité restreinte du nombre de véhicules les weekends. En outre, il est crucial de former les conducteurs de bus aux premiers secours et à l'accueil des usagers : l'orateur mentionne le cas d'un usager blessé parce que son fauteuil roulant n'a pas été correctement attaché.

Monsieur Joël Delvaux est un utilisateur régulier de l'*Adapto*. En tant que conseiller syndical au sein du département des travailleurs handicapés, il reçoit régulièrement des réclamations pour les motifs mentionnés par les autres pétitionnaires. Les associations et les syndicats visent à favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap et, progressivement, des meilleures pratiques sont en train de se développer. Pourtant, les travailleurs en situation de mobilité réduite font face aux refus d'utilisation de l'*Adapto* ou à un retard systématique, ce qui entrave leur intégration sur le marché du travail. Plusieurs réclamations ont été transmises au Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, mais la réaction était toujours qu'il s'agissait de cas isolés. De plus, selon l'orateur, le *Novabus* qui existait avant la réforme de 2020 était plus efficace que l'*Adapto*. Un audit externe est suggéré par Monsieur Joël Delvaux afin de mettre en évidence les faiblesses du service *Adapto*. L'orateur souhaite une meilleure participation et coopération entre les associations, le Ministère et les personnes en situation de mobilité réduite de façon à améliorer considérablement l'*Adapto*.

Madame Martine Eischen, *présidente de Trisomie 21 Lëtzebuerg asbl*, réitère le problème déjà maintes fois mentionné des conducteurs de bus qui arrivent en avance et qui n'attendent pas

l'arrivée de l'usager ou qui les transportent à des endroits incorrects. L'oratrice évoque le cas d'un conducteur de bus qui a déposé un individu atteint de trisomie 21 au mauvais endroit lors de la cavalcade à Remich. Il aurait été possible d'éviter ces dangers et malgré plusieurs réunions sur la qualité du service *Adapto*, aucun changement n'a été effectué. Par ailleurs, l'application « Adapto.lu » ne permet que la réservation d'un seul véhicule pour un numéro de téléphone, alors que certains foyers comprennent plusieurs personnes à mobilité réduite et qu'il y a de plus en plus de familles recomposées. L'oratrice critique également la centrale de l'application qui manque d'accessibilité pour faire face à des problèmes de transport.

Echange de vues

Monsieur le député Yves Cruchten déplore que le service *Adapto* ne soit pas fiable aux yeux des pétitionnaires et souligne l'importance de mieux former les conducteurs de bus, de prolonger les horaires des centres d'appel et d'améliorer les applications ainsi que les logiciels nécessaires pour le service. Il indique cependant que la Chambre des Députés n'a pas ignoré la question de l'*Adapto* : depuis 2019, il y a eu de nombreux débats et des questions parlementaires.

Il relève que les pétitionnaires n'ont plus abordé la question des conditions d'éligibilité au service *Adapto*. Il se demande si désormais cette problématique a été résolue de façon satisfaisante.

Monsieur le député David Wagner s'interroge sur la possibilité d'impliquer le Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil pour réagir face à ces problématiques. Le député souhaite savoir si les chauffeurs d'*Adapto* reçoivent une formation spécifique et demande aux pétitionnaires comment ils imaginent l'amélioration du service.

Monsieur Joël Delvaux explique que certaines personnes se voient refuser le service de l'*Adapto*, même avec un certificat médical de mobilité réduite. Un examen médical consistant à marcher dans la salle et à s'attacher les chaussures évalue l'accès au service de l'*Adapto*. Si ces deux exercices sont réussis, le service est refusé. Dans cette optique, plusieurs interventions auprès du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics ont été entreprises. Selon l'orateur, il existe un groupe de travail au sein du Ministère pour revoir ces cas de conflit. De nouveau, il souligne l'importance d'intégrer les personnes en situation de mobilité réduite et les médecins indépendants dans la commission concernée afin de travailler sur cette thématique.

Monsieur le député Marc Goergen est d'avis que la résolution des problèmes informatiques ne nécessite qu'une volonté politique. L'orateur mentionne son soutien pour la conduite d'un audit externe du transport *Adapto* et souhaite savoir les propositions concrètes d'amélioration de la part des pétitionnaires.

En ce qui concerne l'application, Madame la députée Nathalie Morgenthaler sollicite davantage de renseignements sur les problèmes rencontrés et le dépôt des passagers dans des endroits incorrects.

Monsieur Patrick Hurst explique qu'il existe une formation d'une demi-journée à Colmar-Berg. Cependant, certaines entreprises de bus privées disposent de systèmes de bouclage qui ne sont pas conformes ou pas adaptés à tous les types de fauteuils roulants, d'où l'intérêt d'une harmonisation des formations. Selon le pétitionnaire, les chauffeurs devraient impérativement maîtriser au moins une des trois langues nationales et il faudrait aussi améliorer l'envoi des messages via l'application et éviter le changement quotidien des conducteurs de bus.

Madame Ana Pinto ajoute à ce sujet que la participation des usagers de l'*Adapto* aux réunions de la commission est essentielle pour traiter les problèmes. En outre, l'oratrice relate avoir été

pas moins de vingt fois en « copie cachée » des courriels de réclamation envoyés au Ministère qui ont tous reçu la réponse qu'il s'agissait d'un cas isolé. Pour le reste, elle renvoie à la liste qu'elle a transmise au Président en début de débat.

Madame Martine Eischen explique que le prédécesseur d'*Adapto*, *Novabus*, fonctionnait sans application. Les entreprises de transport participantes coopéraient entre elles pour organiser les déplacements et cela fonctionnait bien mieux. Aujourd'hui, avec l'application, *Adapto* n'est pas en mesure d'identifier les meilleures façons de regrouper certains déplacements. En effet, l'application n'ajuste pas les arrêts en fonction de la proximité géographique, ce qui entraîne des retards et des trajets qui durent plus d'une heure pour parcourir quelques kilomètres. Des pannes de l'application sont nombreuses, par conséquent commander un véhicule est impossible jusqu'à ce que l'application fonctionne de nouveau. Un autre obstacle réside dans l'impossibilité de suivre le trajet du bus sur l'application, ce qui est désagréable pour les parents des enfants qui utilisent le service *Adapto*. Elle estime que le système est mal programmé et qu'il devrait être revu.

L'oratrice réitère l'importance de sensibiliser les conducteurs de bus aux diverses formes de handicap des passagers. Surtout les personnes souffrant d'un handicap mental ont du mal à faire face aux changements quotidiens des conducteurs de bus, ce qui pourrait être résolu grâce à un système d'accompagnement des passagers.

Madame Ana Pinto présente à cet égard le cas d'une jeune fille de 13 ans ayant un handicap mental, qui a été oubliée par son chauffeur d'*Adapto* à la sortie de son cours de natation à 21 heures. De tels oublis sont dangereux.

Monsieur le député Paul Galles souhaite savoir si les pétitionnaires ont des avis concernant le fonctionnement du *Mobibus*.

Madame Martine Kirsch indique que le service *Mobibus* connaît également des dysfonctionnements. Les enfants arrivent souvent en retard à l'école en raison des transports collectifs et il suffit qu'un enfant soit absent pour que le trajet soit entièrement chamboulé. Elle estime qu'une meilleure formation des chauffeurs s'impose, notamment en présence d'enfants autistes ou ayant un trouble mental. Il serait également opportun de prévoir un accompagnateur.

Madame la présidente Francine Cloener est favorable à une coopération avec les usagers de l'*Adapto* et demande si le Conseil supérieur des personnes handicapées (ci-après « CSPH ») n'a pas été sollicité pour donner son avis sur la réforme de 2020.

Selon Monsieur Patrick Hurst, un des membres du CSPH assiste aux réunions de la commission pour les affaires de réclamation et de recours, mais n'y a pas participé pour la conception de la réforme elle-même.

Intervention de Madame la Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

Madame la Ministre de la Mobilité et des Travaux publics Yuriko Backes (DP) félicite les pétitionnaires pour le succès de leur pétition et indique qu'elle tâchera à améliorer le fonctionnement du service *Adapto* pendant son mandat. Cependant, il convient de souligner la gratuité du service *Adapto*, à l'instar des transports publics au Luxembourg, ce qui constitue un cas unique au monde. Elle indique également qu'en quatre ans, le nombre d'utilisateurs de l'*Adapto* a quasiment doublé, atteignant 8 680 personnes qui ont bénéficié d'environ 137 000 trajets. Tout ceci implique un budget conséquent : en 2023, 18 millions d'euros ont été alloués à l'*Adapto*. Pour mettre en place les mesures d'amélioration, il serait nécessaire d'adapter le budget relatif.

Par ailleurs, Madame la Ministre rappelle que l'accord de coalition prévoit d'améliorer la fiabilité et la performance de l'*Adapto* en effectuant une analyse profonde. La première étape constituera en une enquête auprès des usagers afin d'identifier les difficultés principales. Quant aux réclamations analysées, elle constate que les retards sont majoritairement causés par le trafic, un problème spécifique du Grand-duché, mais d'autant plus préoccupant pour les personnes vulnérables.

Quant aux réclamations liées aux chauffeurs, elle précise que les contrats avec les diverses entreprises de transport seront renouvelés cette année et il s'agit de l'occasion de revoir les critères de qualité. À l'heure actuelle, des formations sont organisées avec l'aide d'*Info-Handicap*, mais celles-ci doivent être adaptées et mieux formulées dans les nouveaux contrats.

Cependant, il faut prendre en compte le grand « turnover » dans les entreprises de transport et la pénurie de chauffeurs, notamment ceux qui maîtrisent les langues nationales.

En ce qui concerne l'application, des améliorations sont en cours, notamment en matière d'accessibilité. Pour la centrale téléphonique, la Ministre dit être consciente des difficultés ressenties par les usagers et explique que cela est dû à un manque de personnel. Elle affirme toutefois que dès que le budget pour l'année prochaine aura été adopté, il sera procédé à des recrutements.

L'oratrice fait savoir qu'un projet de loi relatif à l'*Adapto* et au *Mobibus* est en cours à la Chambre des Députés afin de revoir leur cadre légal⁵. Il est également prévu d'adapter les modalités de la commission de réexamen.

Cependant, Madame la Ministre souligne que même après avoir suivi une formation, un conducteur de bus ne sera jamais un expert dans le domaine du travail avec les personnes en situation de handicap. Toutefois, l'oratrice envisage d'établir un système d'accompagnement jusqu'au lieu de travail, ce qui est déjà en place pour les élèves en situation d'un handicap. Le Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil Max Hahn sera contacté pour discuter d'une convention à ce sujet, similaire à celle existante pour le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. L'accessibilité de tous les transports et l'infrastructure des gares sera ajustées afin d'assurer une meilleure intégration des personnes handicapées.

Finalement, Madame la Ministre conclut que la numérisation est un moyen qui peut simplifier certaines procédures, mais elle ne représente pas une solution universelle. Afin de concrétiser les objectifs de l'accord de coalition et d'inclure les recommandations des pétitionnaires, une collaboration avec les experts, les autres ministères et les personnes concernées est nécessaire. Un obstacle réside cependant dans les ressources financières restreintes pour faire face aux défis du service *Adapto*.

Intervention finale des pétitionnaires

Monsieur Joël Delvaux rappelle que la dernière pétition au sujet de la gratuité de l'*Adapto* a eu comme but l'égalité entre les différents transports en commun. Il n'est pas question d'une gratuité, car la population active paie les impôts qui sont les recettes de l'État. Les travailleurs handicapés jouent également un rôle dans la croissance économique, car ils bénéficient d'un salaire qui leur permet de contribuer à la consommation globale. Toutefois, même si le Luxembourg est le seul pays où les transports en commun sont gratuits, cela n'assure pas une inclusion adéquate. D'autres pays peuvent également offrir des meilleures pratiques sans avoir la gratuité des transports en commun.

⁵ Projet de loi n° 8005 – Projet de loi sur les services de transport spécifiques et modifiant les articles 1^{er} et 12 de la loi modifiée du 5 février 2021 sur les transports publics, déposé le 12 mai 2022.

Selon l'orateur, il serait préférable de rendre la profession de conducteur de bus plus attractive en offrant une formation visant à revaloriser le métier et à favoriser une réorientation future dans un domaine social.

Finalement, l'orateur offre la participation et la coopération des pétitionnaires ainsi que des associations avec le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics afin d'améliorer la qualité du service *Adapto*.

2. Conclusions des commissions

Les conclusions arrêtées par les Députés lors de leur échange de vues à huis clos à la suite du débat public sont les suivantes :

La liste des recommandations de Madame Ana Pinto sera étudiée au sein d'une réunion jointe de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics et de la Commission de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble, de l'Accueil, de l'Égalité des genres et de la Diversité afin de cerner les principales problématiques du service *Adapto* et de déterminer les solutions qui peuvent y être apportées.

Luxembourg, le 21 mars 2024

Procès-verbal approuvé et certifié exact



XXX
TRISOMIE 21
Lëtzebuerg a.s.b.l.

Wäertvollt
Liewen
asbl

OZEFi
Zesumme fir Inklusioun

NOGB•L 
DTH Département des travailleurs handicapés



UNION LUX. DES CONSOMMATEURS

Fir en ADAPTO Transport an eng App déi richteg funktionnéieren, brauch et :

En **externen Audit**, eng objektiv Evaluatioun vun der aktueller Situatioun

INFORMATIK

- App déi op d'mannst 3 Telefonsnummere registréiert a gläichzäiteg informéiert (Persoun wunnt an der Woch am Foyer, weekends bei der Famill, garde partagée...)
- App déi méi wéi eng Persoun pro Telefonsnummer enregistréiere kann. An enger Famill kann et mei wéi eng Persoun ginn, déi en Adapto brauch
- App an Informatiksysteme deen **net** ofstierzt
- App déi logesch Routë festleet an net Leit vu Miersch op Esch an dann op Steesel duerno op Diddeleng schéckt
- App déi dem Chauffeur seng ganz Tournée uweist, fir direkt Feelplanungen ze erkennen a korrigéieren ze kënnen
- App déi dem Chauffeur korrekt Geolokalisatioun mat richtigem Code Postal an Hausnummer uweist
- App déi « en temps réel » op den aktuellen Traffic inkl. Chantieren an Deviatioune reagiert a sech net u Google Street Maps orientéiert
- App déi et erméiglecht eng sech widderruelend Gruppefaart am viraus ze buchen, fir méi Leit aus enger Géigend, déi reegelméisseg op déi selwegt Adress fueren
- App déi dem Chauffeur déi ursprénglech gewënschten Zäite fir Arrivée an Départ uweist

KOMMUNIKATIOUN

- En Telefonsservice dee rapid erreechbar ass
- 1 extra Telefonsnummer fir den Adapto anstatt Erreechbarkeet iwwer d'Zentral fir de ganzen Transport vum Land
- Eng telefonesch Permanence ausserhallef de Bürostonnen, exclusiv fir den Adapto

DISPONIBILITEIT

- Adapto deen och no 23 Auer fiert (Concerts, Theater....)



XXX
TRISOMIE 21
Lëtzebuerg a.s.b.l.

Wäertvullt Liewen
asbl

OZEFi
Zesumme fir Inklusioun

OGB·L 
DTH Département des travailleurs handicapés



UNION LUX. DES CONSOMMATEURS

Concept fir MALVOYANTS / CHAISE ROULANTE / BESOINS SPECIFIQUES Formatioun Chauffeur

- App déi esou concipéiert ass, dass de Chauffeur wichteg Informatiounen, déi an der Fiche signalétique vum Client stinn, **muss** gesinn, net kann iwwersinn, respektiv virum fortfuere uklicke **muss**, wéi z.B.: Personne malvoyante, muss perséinlech ofgeholl an ofgesat ginn, Chaise roulante, motoriséierte Rollstull etc etc...
- Auto/Bus muss mam respektive Rollstull kompatibel sinn (Fiche signalétique)
- Chauffeure sollte mat de verschiddene Rollstullmodeller vertraut sinn a wëssen, wéi Clientë mat esou engem Stull richteg geséichert ginn
- Chauffeur sollt wësse wéi en enger Persoun, déi net gutt gesäit an/oder héiert, assistéiere kann a wéi en se uschwätze soll (Fiche signalétique).
- En extra ugemellte Rollstull zielt net als Begleetpersoun, z.B. wéinst der Sätzplaz

Concept fir HANDICAP MENTAL / Formatioun Chauffeur

- Chauffeur iwwerpréift d'Fiche signalétique an ob en och déi richteg Persoun am Bus huet (Réckfro beim Personnel encadrant, Adapto's Kaart) an iwwerzeegt sech dovun, dass de Client och ofgeholl gëtt, respectiv waart e bis een d'Dier opmécht. Léisst op kee Fall eng Persoun alleng an enger Uertschaft, op engem Trottoir eraus ouni dass een se ofgeholl huet.

Concept fir gruppéiert Faarten

- De Chauffeur soll am Virus gesinn, wéi seng Tournée ass, fir ze erkennen, wa verschidde Leit op déi selwegt Adress fueren, awer liicht ënnerschiddlech Zäiten am System gespäichert sinn. Dëst geschitt z.B. wa verschidde Leit aus dem selwegte Foyer sech separat umelle fir op déi selwegt Aktivitéit.
- Verschidde Participants aus enger Géigend sollten sech enger Gruppafaart kënnen uschléissen

KLOER REEGELEN

- All Chauffeur soll eng obligatoresch Formatioun maachen. Dat ka gruppéiert an den Entreprisë geschéien. 1-2 Stonnen misste fir Grondwëssen duer goen, z.B. 1x am Joer zesumme mam 1. Hëllef Cours.

21/03/24