



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

Réponse de Madame Yuriko Backes, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics, à la question parlementaire n° 1954 du 18 février 2025 de Monsieur le Député Mars di Bartolomeo au sujet du service Adapto.

L'honorable député s'enquiert sur la procédure en matière d'octroi d'une carte donnant droit au transport individuel Adapto.

Tout d'abord il convient de relever que les délais de traitement des demandes s'expliquent notamment par le volume de requêtes introduites et la disponibilité de la cellule d'évaluation.

En 2024, l'Administration des transports publics a réceptionné 2.404 demandes ou compléments relatifs à une demande, ce qui fait une moyenne de près de 200 dossiers par mois. En 2023, cette moyenne était de 215 dossiers par mois, et en 2022 de 162 dossiers.

En janvier et février 2025, ce nombre est monté à 294 et 380, respectivement. Cette croissance peut s'expliquer en partie par le fait que les premières cartes Adapto, délivrées en 2020 pour 5 années, viennent progressivement à échéance. Pour rappel, l'introduction de la gratuité pour le transport Adapto est allée de pair avec de nouvelles conditions d'accès et une centralisation du système au 1^{er} mars 2020.

Conscient du nombre croissant de dossiers à traiter et des délais supplémentaires que cela risque d'engendrer, le Ministère est en train de renforcer son équipe de médecins de service afin d'accélérer le traitement des demandes.

Il est également utile de savoir que chaque dossier est examiné individuellement, et que l'évaluation des demandes est effectuée par le service compétent en collaboration avec un médecin de service pour rendre un avis. Une demande comporte deux parties : l'une à remplir par le requérant, l'autre par un médecin. La durée de traitement peut augmenter selon la complétude du formulaire et du certificat médical. Tout dossier incomplet, ou un dossier nécessitant des informations supplémentaires et donc des échanges de courriers après une première évaluation, peut prolonger le processus.

Aussi, les demandes comportent beaucoup de cases à cocher, la multitude des différents cas de figure, selon la description du handicap pour justifier l'obtention d'une carte Adapto, rendent impossible une évaluation suivant une grille standardisée ou autre automatisation de traitement.

Puis, le processus requiert une documentation et un suivi minutieux, une saisie des données dans le registre des bénéficiaires et dans le logiciel de réservation, l'impression et l'envoi des cartes ou le cas échéant l'établissement des courriers motivés de refus d'une demande.

Enfin, il convient de relever qu'il est veillé à un traitement équitable de toutes les demandes. Voilà pourquoi, les demandes sont traitées dans l'ordre chronologique suivant la date de réception. Etant donné qu'il s'agit de demandes individuelles relatant des cas bien souvent spécifiques il s'avère difficile de déterminer lequel de ces dossiers devrait être traité prioritairement. Toute priorisation aurait par ailleurs pour corollaire inévitable un rallongement des délais de traitement pour d'autres dossiers.

Luxembourg, le 13 mars 2025

La Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

(s.) Yuriko Backes