



## **Transports spécifiques au Luxembourg pour PMR**

Réunion de la Commission de la Famille et de l'Intégration  
et de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Échange de vues sur la réforme des transports "Adapto"

Luxembourg, le 13 octobre 2020

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



- ❑ Rappel: Décisions du Gouvernement
  
- ❑ Travaux de préparation
  
- ❑ Situation début octobre 2020
  - 1er bilan
  - Volumes
  - Callcenter
  
- ❑ Perspectives



- ❑ **Décision Gouvernement en conseil et communiqué de presse: 23 septembre 2020**
  - Maintien du transport Adapto (au détriment d'autres aides telles qu'envisagées au programme gouvernemental)
  - Fixation de nouveaux critères d'accès
  - Réévaluation des bénéficiaires actuels (pas de « droits acquis »)
  - Création d'une centrale de réservation nationale
  - Gratuité Adapto
  - Mise en place d'une base légale
  - Création d'une Commission d'évaluation nationale
  
- ❑ **Mise en place d'un groupe de travail: septembre 2019**
  - Transports (Transports publics)
  - Famille (Personnes handicapées)
  - Travail (Appui administratif Ateliers protégés)
  - Sécurité sociale (Conseillère juridique du ministre)
  - Santé (médecin)
  - (S'y ajoutera un médecin spécialisé en rééducation fonctionnelle)
  
- ❑ **Réunions du groupe de travail:**
  - 9 octobre 2019
  - 25 novembre 2019
  - 10 décembre 2019
  - 30 septembre 2020



## ❑ Informations aux clients existants, institutions, grand public

- Publication en ligne du nouveau formulaire ( 22.1.2020)
- Courrier d'information aux "récents" bénéficiaires Adapto (23.1.2020 & 24.1.2020)
- Courrier d'information aux maison de soins/retraite etc (23.1.2020)
- Courrier d'information aux salariés handicapés (24.1.2020)
- Communiqué de presse « nouveau formulaire » (28.01.2020)

## ❑ Communication avec le Cercle des médecins généralistes

- Intervention du Cercle des médecins généralistes (30.1.2020 & 5.2.2020)
- Réunion avec Cercle des médecins généralistes (12.2.2020)

## ❑ Mise en route pratique

- Réception de la 1<sup>e</sup> demande sur nouveau formulaire (27.1.2020)
- Ouverture du callcenter pour les réservations (17.2.2020)
- Conducteurs équipés de tablettes
- Prise d'effet de la réforme (2.3.2020)

# Volume avant la réforme



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

ANNEE	Adapto TOTAL	dont Adapto occasionnel	dont salariés handicapés	Clients indiv.	Courses facturées
2016	13 421 731.72€	10 405 889.07€	3 023 193.59€	4 466	95 622
2017	12 038 727.93€	9 655 457.80€	2 383 270.13€	4 561	96 831
2018	13 039 299.03€	10 426 352.43€	2 612 946.60€	4 826	104 214
2019	13 032 079.46€	10 532 926.22€	2 499 153.24€	4 786	101 366
2020	//	//	//	5 268*	//

\* Situation 12.10.2020



## □ Généralités:

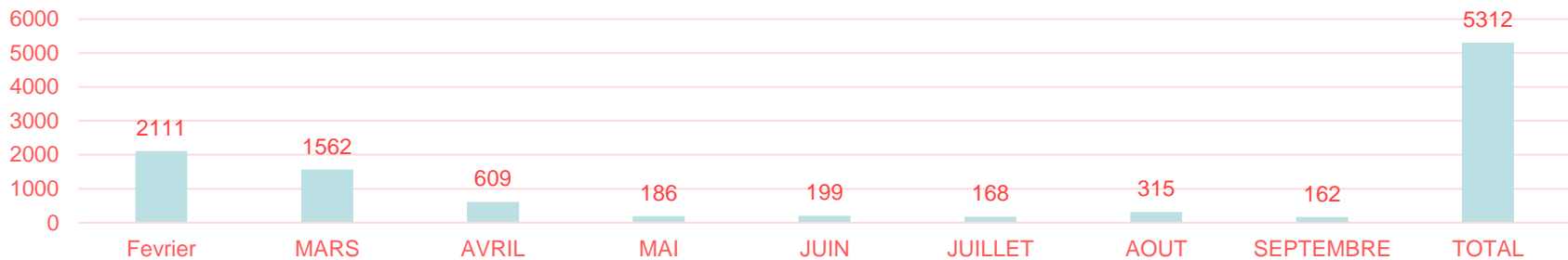
- La première phase est marquée par la crise sanitaire Covid-19 et le confinement
- Du 16 mars jusqu'en mai: activités très limitées, suppression du service les dimanches
- Reprise croissante des activités début septembre / vers la rentrée scolaire
  
- Nombre de personnes enregistrés au 12.10.2020: 5.269 personnes
- Nombre de personnes utilisant l'application mobile: 355 personnes



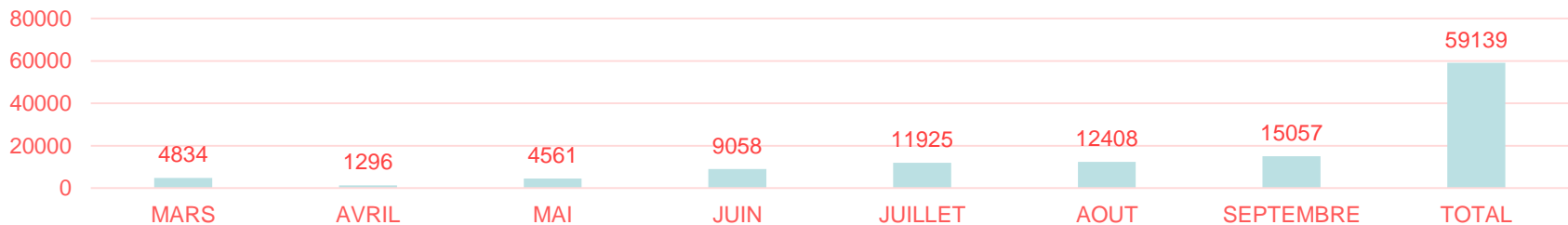
- ❑ Logiciel: correction de certaines problématiques constatées dès mars 2020:
  - *Update* de fonctionnalités et paramétrages
  - Réorganisation (“re-pooling”) des activités enregistrées pour les optimiser 11 heures avant le départ (détermination à la minute près du départ/arrivée)
  
- ❑ Groupe de travail “exploitants/MMTP/fournisseur”: corrections réalisées en juillet:
  - Meilleure accessibilité pour les malvoyants
  - Gestion améliorée des différents modèles de fauteuils roulants (poids et taille), et équipements correspondants des véhicules (rampes)
  - Indication du chien d’assistance
  - Adaptation du temps pour de prise en charge pour réaliser plus de regroupements
  
- ❑ Organisation
  - Adaptation de la gestion des dépôts: réduction du nombre de dépôts enregistrés par les exploitants (en cours)
  - Adaptation de l’algorithme/paramétrages pour la répartition des courses
  
- ❑ Aspects écologiques
  - *Pooling* de 11,29% des personnes
  - Réduction en CO2: environ 206t/an (estimation)



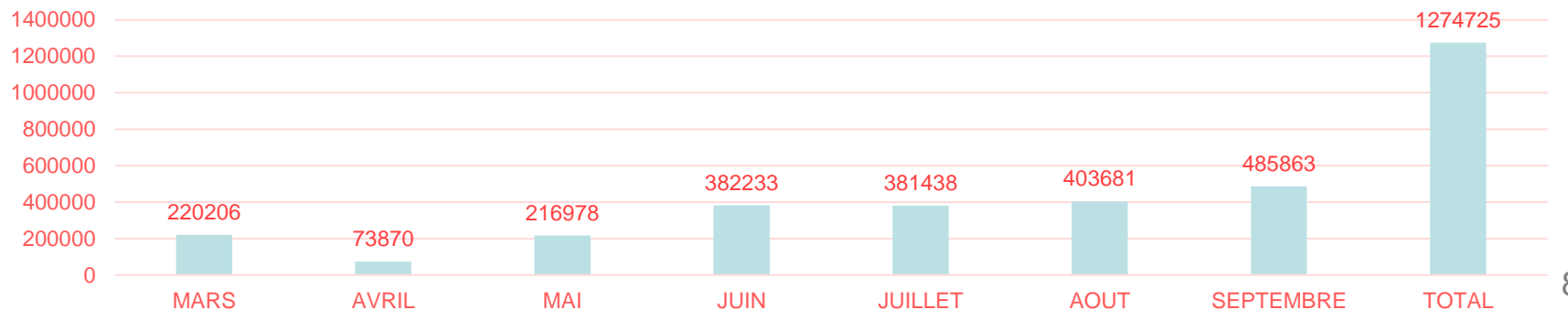
## ▣ Clients enregistrés dans le nouveau logiciel:



## ▣ Nombre de courses (clients transportés) par mois:



## ▣ Nombre de kilomètres par mois:







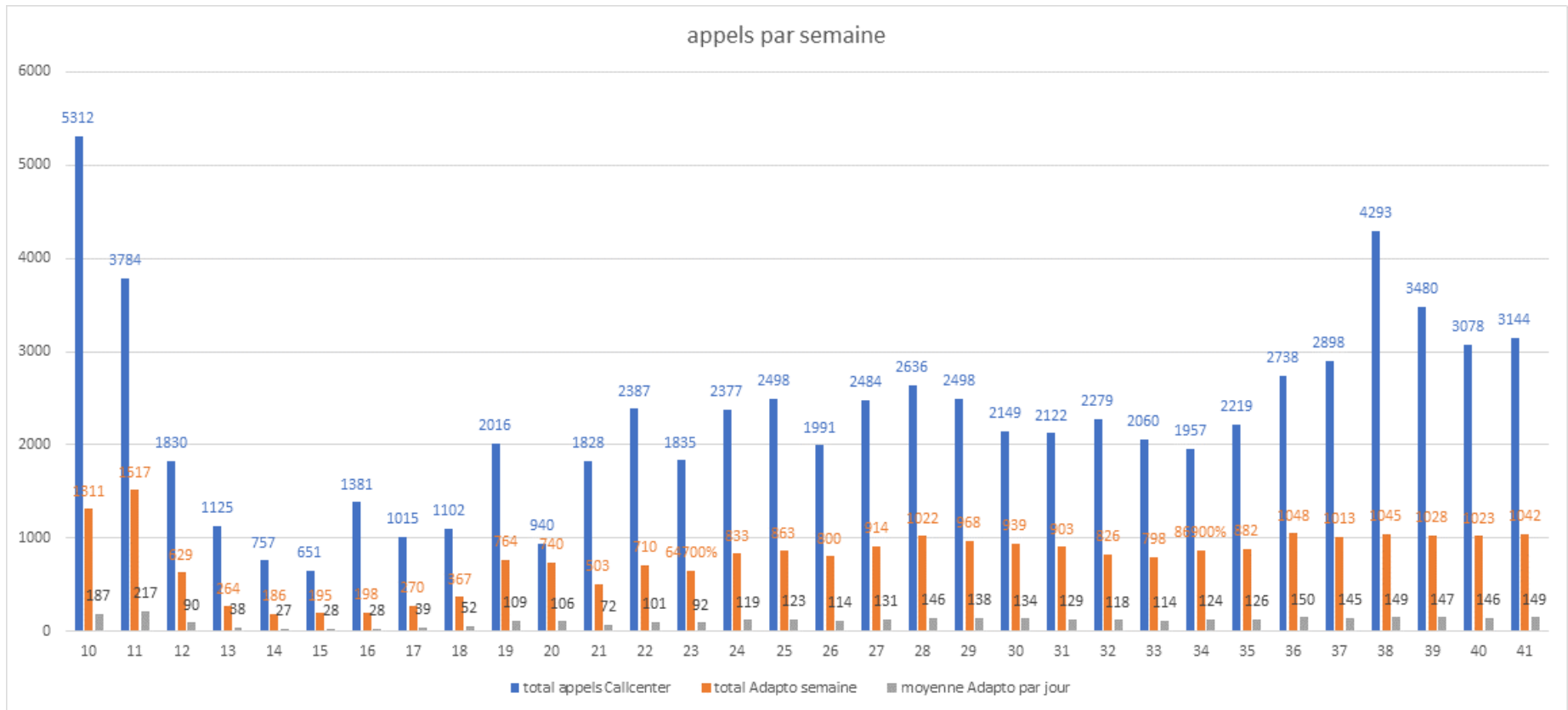
## ☐ Heures d'ouverture

- lundi-vendredi: 7:00-19:00
- samedi, dimanche et jours fériés: 9:00-16:30

## ☐ Occupation

- Augmentation en personnel dès le 3.2.2020 (interim)
- Extension du nombre de lignes téléphoniques
- Création d'une ligne directe pour les exploitants/chauffeurs

# Callcenter (Mobilitészentral)



semaine 10: 2-8 mars

semaine 19: 4-10 mai

semaine 29: 13-19 juillet

semaine 36: 31 août – 6 septembre

semaine 41: 5-11 octobre



- ❑ Nouveau formulaire de demande / certificat médical
  
- ❑ Introduction d'une demande de renouvellement allégée, sans certificat médical, lorsque le renouvellement constitue plutôt une formalité qui ne doit pas nécessairement être appuyée d'un nouveau certificat médical (exemple : cécité bilatérale irréversible)
  - facilite les démarches pour le citoyen
  - réduit la charge de travail des médecins
  - permet néanmoins aux services MMTP d'avoir une base de données correcte et à jour

Les projets ont été élaborés par le groupe de travail, et transmis pour observations:

- Conseil supérieur des personnes handicapées
- Info-Handicap
- Nëmme mat eis
- AMMD
- CMG

Formulaires en français, allemand, et accessibles aux malvoyants

- ❑ Cellule d'évaluation / Commission



Merci