



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE ADAPTO (v. 08/2024)

1. SERVICE ADAPTO

Le transport ADAPTO est un **transport spécialisé** qui fonctionne comme un transport **collectif** individualisé, destiné aux citoyens avec un handicap irréversible ou une déficience physique, mentale, sensorielle ou psychique, lorsque ce handicap entraîne une mobilité fortement réduite. C'est un service occasionnel de transport à la demande, de « trottoir à trottoir » et fonctionne **sur commande**. Le client est pris en charge au trottoir de son lieu de départ.

Le service n'est pas :

- une mesure pour personnes à mobilité temporairement réduite due à un accident, une fracture ou autre invalidité passagère
- une prestation pour personnes du 3^e âge ayant des déficiences liées à l'âge (à moins qu'elles n'aient un handicap tel que décrit ci-dessus)
- une prestation d'aide et d'assistance pour les déplacements, sorties et transferts déjà prévue par l'assurance-dépendance
- un transport pour personnes malades
- un taxi-ambulance.

Plafond d'utilisation : Chaque bénéficiaire peut faire un maximum de **360 trajets par an** ; une réservation comprenant un aller et un retour est décomptée comme deux trajets.

2. BÉNÉFICIAIRES - CONDITIONS D'ADMISSION AU SERVICE

L'accès au transport ADAPTO est accordé, **si le requérant a un handicap** moteur grave permanent, est aveugle ou gravement malvoyant, a un handicap cognitif ou neurologique, est atteint d'une maladie évolutive grave, **et si son handicap empêche l'utilisation des transports publics ainsi que la conduite d'un véhicule.**

Peut bénéficier du service ADAPTO toute personne physique **résidant habituellement sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg** et qui remplit les conditions précitées.

Les enfants sont transportés à partir de l'âge de 12 ans.

3. CARTE ADAPTO

Si les conditions d'admission sont remplies par le requérant, une carte ADAPTO est émise mentionnant le numéro et la date d'expiration de la carte, ainsi que le prénom, le nom, et la date de naissance du titulaire. Cette carte est envoyée par courrier normal au requérant. **Elle est strictement personnelle.**

Le requérant qui ne remplit pas les conditions d'admission est informé par courrier.

Le bénéficiaire doit présenter sa carte au chauffeur avant d'accéder au véhicule. Pour être valable, le bénéficiaire doit toujours accompagner la carte ADAPTO d'**une pièce d'identité officielle** comme une carte d'identité ou un passeport.

En cas de perte ou de vol de la carte ADAPTO, le bénéficiaire en informe le Service Transport PMR ADAPTO du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics afin de recevoir une nouvelle carte.

Tout changement d'adresse ou déménagement à l'étranger ainsi que tout autre changement (coordonnées, décès...) doit être signalé au Service Transport PMR ADAPTO par courrier ou par email à adapto@atp.etat.lu.

En cas d'expiration de la carte ADAPTO **et si les conditions d'accès au service sont toujours remplies**, le bénéficiaire introduit une demande de renouvellement en utilisant le formulaire spécifique disponible via guichet.lu ou www.adapto.lu.

4. FONCTIONNEMENT DU SERVICE ADAPTO

Le service ADAPTO est **gratuit** pour le **titulaire** de la carte ainsi que pour **une personne accompagnatrice** pour un **même trajet**. Un bénéficiaire n'est pas nécessairement transporté individuellement et ses trajets peuvent être combinés avec ceux d'autres bénéficiaires. Les bénéficiaires sont autorisés à transporter un sac dont la taille ne dépasse pas celle d'un bagage à main standard. La distance minimale pour un trajet est fixée à 500 mètres.

Horaires

lundi-mardi-mercredi-jeudi :	7h - 23h	24 décembre :	7h - 20h
vendredi-samedi :	7h - 24h	1 ^{er} janvier :	A partir de 8h
dimanche et jours de fête :	7h - 23h		

Réservations : Il est possible de réserver un trajet jusqu'à la veille du transport à 19h.

Les réservations se font soit via le site adapto.lu ; soit via l'application mobile disponible sur iOS ou Android ; soit via la Centrale de réservation-Mobilitéitszentral (2465-2465) du lundi au vendredi de 7h-19h sans interruption et les samedis, dimanches, jours fériés de 9h – 16h30.

Lors de la réservation par téléphone, le bénéficiaire indique le numéro de la carte ADAPTO et le cas échéant, la masse de son fauteuil roulant.

Personne accompagnatrice : Max. 1 accompagnateur, au **libre choix** du bénéficiaire. La personne doit effectuer le **même trajet tout au long du transport**.

Lorsque la carte d'accès indique que le titulaire doit obligatoirement être accompagné, la personne accompagnatrice doit être capable d'apporter l'aide appropriée au bénéficiaire.

Chiens : Les chiens sont **admis** gratuitement sous l'entière responsabilité du bénéficiaire et à la condition d'être attachés. Ils doivent être fixés dans le véhicule avec une ceinture spéciale pour éviter qu'ils ne glissent et mettent en danger la conduite. La ceinture de fixation n'est pas fournie.

Sécurité pour le transport des bénéficiaires : Les véhicules assurant le service ADAPTO sont équipés de fixations adaptées pour fauteuils roulants pour les attacher et sécuriser. Les bénéficiaires doivent également être retenus par une ceinture sous-abdominale (« Beckengurt ») attachée au fauteuil roulant. Tout matériel spécial supplémentaire de fixation est à fournir par le bénéficiaire. Il en est de même pour les ceintures spéciales (p.ex. en cas de différents types d'épilepsie ou d'hypotonie).

Il est recommandé que le fauteuil roulant soit équipé d'un appui-tête. Cet élément n'est pas fourni. Les fauteuils électriques tels que scooter ou autre qui ne peuvent pas être fixés, ne sont pas admis pour le transport. Un transfert vers un siège normal devra se faire obligatoirement par les bénéficiaires se déplaçant à l'aide d'un scooter.

Rôle du chauffeur ADAPTO : ADAPTO est seulement un service de transport et ne fournit ni une aide infirmière, ni une aide sociale. En cas d'un besoin d'assistance particulière liée à son handicap, le bénéficiaire doit se faire accompagner par une personne de confiance compétente ou recourir à un transport en taxi ou taxi-ambulance.

Le chauffeur ADAPTO prend en charge le bénéficiaire au trottoir de son lieu de départ. Le chauffeur attend un maximum de dix minutes.

Il attache le fauteuil roulant et le bénéficiaire. Il peut aider un bénéficiaire lors de la montée ou la sortie du véhicule.

5. MESURES EN CAS D'INCIVILITÉ

Les personnes qui troublent l'ordre et la sécurité publique, qui se conduisent d'une manière inconvenante ou qui n'observent pas les prescriptions réglementaires, les présentes conditions générales et les instructions du chauffeur peuvent être exclues du service ADAPTO de manière temporaire ou définitive en fonction de la gravité du manquement.

6. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel sont collectées sur base de l'article 6, paragraphe 1, point e) du RGPD, à savoir le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 4 – 4° et article 6-8° de la loi du 5 février 2021 portant sur les transports publics) et, sur base de l'article 9, paragraphe 2, point a) du RGPD, à savoir le recueil du consentement du requérant avant utilisation de ses données médicales. Cela signifie que le requérant est tenu de fournir les informations demandées afin de pouvoir bénéficier du service et que le fait de ne pas fournir les données à caractère personnel requises, notamment les données médicales collectées par remise du certificat médical, fera obstacle à la délivrance d'une carte ADAPTO. Les données collectées sont nécessaires pour assurer la gestion administrative (inscription des bénéficiaires), financière et opérationnelle du service ADAPTO, réaliser des actions d'information et de prévention, envoyer des alertes relatives à l'état du service et faire des statistiques. Les informations sont traitées par les agents de l'ATP et certaines données sont transmises par voie informatique aux prestataires (éditeur de logiciel pour les applications en ligne et entreprises de transport pour l'exploitation du service). Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'opposition et d'effacement de ses données. Pour exercer ses droits ou pour toute question, le bénéficiaire peut contacter par courrier l' : *Administration des transports publics - à l'attention du DPO - B.P. 640 / L-2016 Luxembourg* ou par email : dpo@atp.etat.lu . Une réclamation peut également être introduite auprès de la Commission nationale pour la protection des données (1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette). Pour en savoir plus sur l'utilisation des données et l'exercice des droits y relatifs : <https://www.adapto.lu>.