

Mobibus Règles d'or

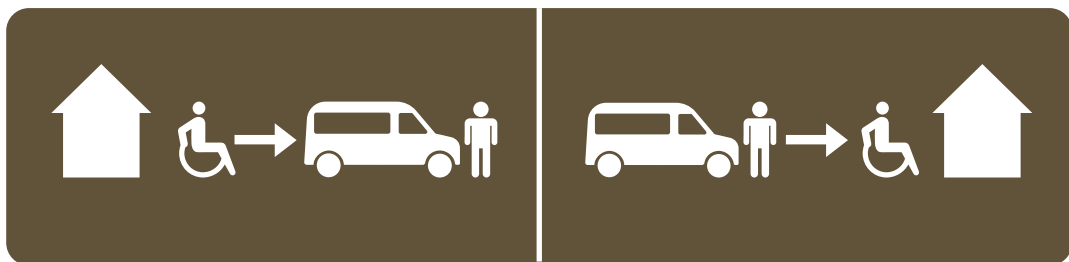


Mobibus – Un service de transport régulier spécialisé

Mobibus est un service de transport régulier spécialisé destiné aux personnes ayant des besoins spécifiques:

- Mobibus assure les trajets entre le ou les lieux de vie et différentes structures : établissements scolaires tels que les centres de compétences, services d'accueil et de jour, ateliers protégés, ateliers d'inclusion professionnelle, ainsi que d'autres structures reconnues.
- Le service Mobibus vise à favoriser l'inclusion et à renforcer l'autonomie des bénéficiaires dans leur vie quotidienne.
- Le transport est organisé de manière sécurisée, planifiée et adaptée aux besoins individuels de chaque bénéficiaire, conformément aux dispositions légales en vigueur.

1. Point de départ et d'arrivée



Au point de départ : À l'arrivée :

- Le chauffeur doit rester à proximité immédiate du bus.

Pour toute la durée de la prise en charge.

- Le chauffeur doit rester à proximité immédiate du bus.

Pour toute la durée de la dépose.



2. Temps d'attente du chauffeur

Le chauffeur attend à l'adresse indiquée :



- **5 minutes** en cas de trajet partagé avec **plusieurs bénéficiaires**.



- **10 minutes** si le trajet est réservé pour **un seul bénéficiaire**.

Attention : Si le bénéficiaire ne se présente pas à l'heure prévue pour le trajet, le bus poursuit son trajet.

3. Accueil obligatoire – Que faire si quelqu'un doit venir chercher le bénéficiaire ?

A



B



2465 2465

Si l'accueil est obligatoire:

- Le bénéficiaire (par exemple un enfant ou une personne en situation de handicap) **doit être accueilli** par une **personne responsable**.
- Le bénéficiaire **reste dans le bus jusqu'à ce qu'une personne vienne le chercher directement à la porte du bus.**

Si personne ne vient :

Le chauffeur **appelle le centre d'appel de l'ATP:**



2465 2465

Si besoin, le chauffeur **appelle les parents** ou **la structure** (comme l'école ou le centre).

(C)



(D)



Si personne ne répond au téléphone:

- Le bus **continue sa route** avec le bénéficiaire à bord.

Si personne ne répond pendant longtemps:

- Le chauffeur **demande de l'aide à la police** ou à **un(e) assistant(e) social(e)**.
- Ces personnes viennent pour **accueillir le bénéficiaire**.



4. Contact



Obligation de contact :

- Les bénéficiaires et leurs familles doivent impérativement contacter **la structure** ou **l'ATP** pour toute question liée aux trajets, à **l'aller** comme au **retour**.



Interdiction de contact direct :

- **Aucun arrangement direct avec le chauffeur** n'est autorisé (par exemple, descendre à un autre endroit).



5. Modifications et annulations



Structure



App

Structure

Modifications :

- **Tout changement** (congé, nouvelle adresse, déménagement, etc.) doit être demandé directement auprès de la structure, 7 jours ouvrables à l'avance.

Annulations:

- Les annulations peuvent être réalisées directement via l'**application Mobibus**, ou auprès de **la structure**.
- En cas d'annulation via l'application, la structure concernée doit en être informée impérativement.

Attention : Annuler est une décision finale. Changer l'annulation ne sera possible qu'en cas de situation imprévue, et uniquement avec un accord exceptionnel de l'ATP.

6. Urgences



2465 2465



Urgences



Leetstell

Urgence :

- En cas d'**urgence**, veuillez contacter le centre d'appel au :



2465 2465



En semaine :
6h45 - 19h00



Le weekend :
9h00 - 16h30

Leetstell :

- En dehors des horaires d'ouverture, laissez sonner pour être redirigé vers le poste de commande « **Leetstell** », qui prendra en charge votre demande.



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

Administration des transports publics



Plus d'infos sur
atp.gouvernement.lu



2465 2465