



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

Administration des transports publics

CADRE DE FONCTIONNEMENT DU TRANSPORT MOBIBUS

M**ö**bibus

PRÉFACE

La mobilité constitue une condition essentielle à la participation à la vie scolaire, sociale et professionnelle. Pour des milliers de personnes au Grand-Duché cependant, se déplacer n'est pas une évidence, et l'accès à un transport adapté est souvent un préalable indispensable à l'inclusion, à l'autonomie et à l'égalité des chances. Mobibus est bien plus qu'un service de transport : c'est un levier d'inclusion, d'accès à l'éducation, à l'emploi et à une vie sociale épanouie pour des personnes à besoins spécifiques.

Dans l'accord de coalition 2023-2028, le Gouvernement a indiqué qu'il procéderait à un examen complet des services de transports publics spécifiques, tels que Adapto et Mobibus, afin de les rendre plus fiables et plus performants. Le présent cadre de fonctionnement s'inscrit dans cette démarche d'amélioration continue des transports spécifiques Mobibus : il est conçu pour garantir que chaque bénéficiaire, quels que soient ses besoins, puisse compter sur un service fiable, sûr et adapté.

Élaboré conjointement par les ministères concernés et l'Administration des transports publics, le présent guide vise à offrir une transparence sur le fonctionnement pratique des transports Mobibus pour favoriser une compréhension commune et une application harmonisée. Il constitue un outil d'information et de référence, expliquant les règles et procédures de bout en bout, y compris les rôles et responsabilités respectifs de chaque partie prenante. Concrètement, il apporte :

- ☒ une vision d'ensemble des règles et des rôles de chacun (bénéficiaires, conducteurs·trices, structures, ATP) ;
- ☒ des procédures standardisées pour les demandes, modifications et annulations, réduisant les retards et les incompréhensions ;
- ☒ un cadre sécurisé pour la gestion des incidents, avec une approche graduée et bienveillante.

Ce cadre de fonctionnement ne crée pas de nouveaux droits ou obligations juridiques. Il explique comment appliquer au quotidien les lois existantes, pour que chacun sache à quoi s'attendre. En cas de divergence d'interprétation, les textes officiels (lois, règlements) demeurent les références faisant foi. Il demeure applicable jusqu'à son remplacement ou son abrogation par les ministres compétents, ou peut être révisé à tout moment afin de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires ou opérationnelles du transport Mobibus.

Par leur signature, les ministres réaffirment leur engagement commun en faveur d'un service de transport spécifique performant, coordonné et adapté aux besoins des bénéficiaires.

Pour le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg,

Fait à Luxembourg, en autant d'exemplaires originaux que de parties, le

14 SEP. 2026

Yuriko BACKES
Ministre de la Mobilité et des Travaux
publics

4/9

Martine DEPREZ
Ministre de la Santé et de la Sécurité
sociale

7/9

Max HAHN
Ministre de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil

Marc SPAUTZ
Ministre du Travail

14/9

Claude MEISCH
Ministre de l'Éducation nationale, de
l'Enfance et de la Jeunesse

8/9

Stéphanie OBERTIN
Ministre de la Recherche et de
l'Enseignement supérieur

10/9

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIFS.....	5
GLOSSAIRE.....	6
PARTIE 1 - FONCTIONNEMENT.....	7
1. DESCRIPTION GENERALE DU DISPOSITIF « MOBIBUS »	7
2. PRESENTATION DES PARTIES PRENANTES	7
3. LES BENEFICIAIRES A BESOINS SPECIFIQUES (BBS).....	9
4. LES STRUCTURES.....	9
5. CRITERES D'ELIGIBILITE DU TRANSPORT	11
PARTIE 2 – LES PROCESSUS CLE.....	15
1. EFFECTUER LA PLANIFICATION ANNUELLE (DANS LE CAS DE LA RENTREE SCOLAIRE)	15
2. DEMANDER UN PREMIER TRANSPORT POUR UN BBS EN COURS D'ANNEE	15
3. PLANIFIER UNE COURSE	15
4. EFFECTUER UNE DEMANDE DE MODIFICATION	16
5. EFFECTUER UNE DEMANDE D'ANNULATION	18
6. EFFECTUER UN RETABLISSEMENT DE COURSE	19
PARTIE 3 - REGLES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	20
AVANT LE TRANSPORT	20
PENDANT LE TRANSPORT	20
DESCENTE DU VEHICULE	20
PARTIE 3 – FONCTIONNEMENT LIE A L'ACCOMPAGNATEUR	22
PARTIE 4 – LES INCIDENTS	23
PARTIE 5 – CONTROLES & CONSEQUENCES POUR LES BENEFICIAIRES	25
1. APPROCHE GENERALE	25
2. NIVEAUX D'INTERVENTION POSSIBLES.....	25
3. MESURE D'URGENCE	26
PARTIE 6 – ROLES & RESPONSABILITES	27
1. ROLES ET RESPONSABILITES DE L'ATP.....	27
2. ROLES ET RESPONSABILITES DES STRUCTURES.....	28
3. ROLES ET RESPONSABILITES DES BBS (ET DE LEUR REPRESENTANT FONCTIONNEL)	29
4. ROLES ET RESPONSABILITES DU CONDUCTEUR DE BUS.....	29
5. ROLES ET RESPONSABILITES DES MINISTERES COMPETENTS.....	31

Objectifs

Ce document détaille concrètement comment le cadre de fonctionnement de Mobibus se traduit en pratiques quotidiennes. Il s'adresse à toutes les parties prenantes : bénéficiaires, familles, structures, conducteurs, et partenaires institutionnels.

Il répond à un double enjeu :

Opérationnel : Garantir un service fiable, équitable et adapté aux besoins spécifiques de chaque usager.

Relationnel : Renforcer la confiance entre les acteurs en clarifiant les attentes et les processus.

Les objectifs sont donc les suivants :

Objectif	Bénéfices attendus
Clarifier les processus de Mobibus et Mobibus Job	Éviter les ambiguïtés sur les démarches (demandes, modifications, annulations)
Définir les rôles et responsabilités de chaque acteur, du bénéficiaire au gestionnaire, en passant par les structures partenaires	Limiter les conflits et les retards liés à une mauvaise répartition des tâches
Faciliter la compréhension et harmoniser les pratiques	Assurer une égalité de traitement entre bénéficiaires et structures
Promouvoir une approche transparente, pragmatique et centrée sur les besoins des usagers et usagères	Adapter les solutions aux besoins réels
Rendre le dispositif accessible à tous, quel que soit le niveau technique	Simplifier la compréhension pour les familles et les structures expertes et non expertes

Glossaire

Le tableau ci-dessous répertorie l'ensemble des acronymes utilisés dans le cadre du présent document.

Acronyme	Définition
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
ASFT (loi)	Activités sociales, familiales et thérapeutiques, en référence à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
ATP	Administration des transports publics
BBS	Bénéficiaire à besoins spécifiques
CC	Centre de compétences en psycho-pédagogie spécialisée
CI	Commission d'inclusion
CNI	Commission nationale d'inclusion
COSP	Centre d'Orientation Socio-Professionnelle
MENEJ	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
MESR	Ministère de la Recherche et de l'Enseignement supérieur
MFSVA	Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil
MS	Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale
MT	Ministère du Travail
SEA	Structure d'éducation et d'accueil
SH	Salarié handicapé
SNEI	Service national de l'éducation inclusive

Partie 1 - Fonctionnement

1. Description générale du dispositif « Mobibus »

Mobibus est un service public de transport spécialement conçu pour répondre aux besoins de mobilité des personnes à besoins spécifiques. Il repose sur deux offres complémentaires, adaptées à des parcours quotidiens spécifiques :

1. **Mobibus** : dédié aux trajets réguliers vers des structures (voir Partie 1 – section 4) ;
2. **Mobibus Job** : réservé aux salariés handicapés pour leurs déplacements vers leur lieu de travail sur le marché ordinaire, ou dans le cadre de mesures de l'ADEM ou de réinsertion professionnelle.

Ce dispositif vise ainsi à garantir un accès équitable et adapté aux structures et au monde du travail.

2. Présentation des parties prenantes

Le tableau ci-dessous répertorie les acteurs clés liés au dispositif :

ADEM	L'ADEM est l'organisme public chargé de mettre en relation les demandeurs d'emploi et les employeurs au Luxembourg. Elle propose également des services d'accompagnement, de formation et de réinsertion professionnelle, notamment pour les personnes en situation de handicap.
ATP et son service Transports Spécifiques	L'ATP est l'autorité chargée de la planification, de la gestion et du contrôle des transports publics au Luxembourg ¹ . Le service Transports Spécifiques organise et supervise le dispositif, gère les contrats avec les entreprises de bus et assure le bon fonctionnement quotidien. Pour les bénéficiaires Mobibus Job ainsi que pour les BBS se rendant dans des établissements scolaires à l'étranger ou dans des classes spécifiques sur le territoire, l'ATP assure un rôle supplémentaire de gestionnaire (gestion de l'organisation quotidienne, des demandes de modification et d'annulation).
BBS	Les BBS sont les élèves à besoins éducatifs spécifiques ainsi que les enfants, jeunes ou adultes en situation de handicap qui nécessitent un transport adapté et régulier pour se rendre à l'école, au travail, à une formation ou dans tout autre établissement couvert par le service Mobibus.
Entreprises de bus	Les entreprises de transport partenaires, sous contrat de services publics avec l'ATP, se voient attribuer des lignes dédiées pour le service Mobibus. Elles assurent ainsi le transport des BBS entre leur domicile et leurs structures d'accueil.
Gestionnaires de structure	Les gestionnaires des structures sont responsables de l'organisation quotidienne du transport des BBS. Ils gèrent les demandes et annulations des bénéficiaires, et servent d'intermédiaire entre ces derniers et l'ATP.
MENEJ (SNEI)	Le SNEI, sous l'autorité du ministre ayant l'Éducation nationale dans ses attributions, a pour mission la promotion de l'éducation inclusive et le

¹ Loi du 5 février 2021 sur les transports publics.

	développement de la qualité du dispositif de prise en charge des élèves à besoins éducatifs spécifique. Le directeur du SNEI conseille le ministre dans les domaines de l'éducation inclusive et du développement du dispositif. Le directeur du SNEI représente le ministre concernant la politique générale de l'inclusion.
MESR	Dans le cadre du dispositif Mobibus, le MESR est compétent pour les structures d'enseignement supérieur fréquentées par des étudiants à besoins spécifiques.
MSFVA (Division personnes handicapées)	La Division des personnes handicapées du MFSVA coordonne les politiques pour les personnes handicapées. Dans Mobibus, elle participe aux réunions de réforme, et agit comme expert dans la matière du handicap afin d'échanger avec ATP au sujet des réclamations concernant les personnes en situation de handicap.
MMTP	Le MMTP définit les orientations générales en matière de mobilité et de transports publics. Dans le cadre du dispositif Mobibus, il assure la tutelle de l'Administration des transports publics et contribue à l'évolution du dispositif.
MS	Dans le cadre du dispositif Mobibus, le MS est compétent pour les structures relevant de son domaine de compétences fréquentées par des BBS.
MT	Le MT supervise l'emploi, le droit du travail et les salariés handicapés. Dans Mobibus, son département dédié soutient les réclamations des bénéficiaires en ateliers protégés et conseille le ministre.
Représentant du BBS	Le « représentant du BBS » désigne la personne identifiée comme interlocuteur de référence dans le cadre du dispositif Mobibus pour un bénéficiaire donné. Ce rôle peut être assumé : • soit par le représentant légal du BBS (notamment pour les mineurs ou majeurs sous protection), • soit par un représentant fonctionnel, tel qu'un membre d'une structure (établissement scolaire, centre de jour, service d'accompagnement, etc.), chargé du suivi opérationnel du BBS dans le cadre du transport. Précision importante : Le terme « représentant du BBS » est utilisé dans le présent document dans un sens fonctionnel et organisationnel : • Il ne s'agit pas d'une représentation légale. • Le représentant du BBS ne peut pas engager juridiquement le bénéficiaire ni ses responsables légaux. • Son rôle se limite à la communication, à la coordination et au suivi dans le cadre du service Mobibus.

Structures	Les structures désignent les lieux (établissements scolaires, classes, centres de formation, activités de jour, ateliers thérapeutiques, foyers ou dispositifs d'insertion socio-professionnelle, etc.) où les BBS se rendent régulièrement.
------------	--

3. Les bénéficiaires à besoins spécifiques (BBS)

Les bénéficiaires sont les personnes à besoins spécifiques nécessitant un transport adapté pour leurs déplacements réguliers vers des structures. Ces bénéficiaires sont définis ci-dessous :

Bénéficiaires Mobibus	▪ Élèves à besoins éducatifs spécifiques pour lesquels la CNI ou, en cas de besoin, une CI de l'enseignement fondamental ou secondaire a proposé une prise en charge. ▪ Elèves pour lesquels la CNI a chargé un Centre de compétences d'établir un diagnostic spécialisé et qui, dans le cadre de ce diagnostic, ont besoin d'un transport spécialisé pour se rendre au Centre de compétences. ▪ Enfants/jeunes participant à des activités socio-pédagogiques dans des structures agréées ASFT. ▪ Personnes handicapées (adultes/jeunes/enfants) vers des structures agréées pour formation, emploi/ateliers protégés, services activités de jour, ateliers thérapeutiques, foyers socio-éducatifs ou insertion socio-professionnelle. ▪ Personnes handicapées en formation supérieure au Luxembourg.
Bénéficiaires Mobibus Job	▪ Personnes avec le statut de SH, se rendant sur le marché ordinaire du travail ou bénéficiant d'une mesure en faveur de l'emploi conformément aux dispositions du code de Travail et dont le handicap ne permet pas l'utilisation des transports publics réguliers dans des conditions adaptées à leurs besoins.

4. Les structures

#	Structures	Ministère(s) compétent(s)	Descriptions
1	Ecoles / Lycées	MENEJ	Lieux de scolarisation des élèves à besoins éducatifs spécifiques dans l'enseignement fondamental et secondaires.

#	Structures	Ministère(s) compétent(s)	Descriptions
			Ces lieux de scolarisation peuvent être situés sur le territoire national ou à l'étranger.
2	Structures de l'enseignement supérieur	MESR	Lieux de scolarisation des étudiants à besoins éducatifs spécifiques dans l'enseignement supérieur.
3	Centres de compétences en psycho-pédagogie spécialisée (CC)	MENEJ	Lieux de scolarisation spécialisée pour élèves à besoins éducatifs spécifiques
4	Classes étatiques pour élèves hospitalisés ou en traitement thérapeutique stationnaire ou semi-stationnaire	MENEJ	Lieux de scolarisation des élèves à besoins éducatifs spécifiques
5	Structures agréées ASFT	MENEJ/ MFSVA/...	Lieux proposant des activités socio-pédagogiques pour enfants ou jeunes en situation de handicap
6	Service de formation	MFSVA	Services de formation (CPP) pour des jeunes adolescents à partir de 18 ans
7	Ateliers protégés/Service d'emploi	MFSVA / MT	Lieux de travail encadré pour adultes en situation de handicap
8	Ateliers thérapeutiques	MS	Activités occupationnelles thérapeutiques pour maintien des compétences.
9	Services d'activités de jour	MFSVA	Activités socio-pédagogiques pour enfants et jeunes (par exemple les structures CARR) et activités socio-pédagogiques pour adultes
10	Services d'insertion socio-professionnelle	MT	Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP)
11	Lieu de travail du marché ordinaire	MT	Uniquement pour les salariés handicapés travaillant sur le marché ordinaire du travail ou ayant un contrat de réinsertion ADEM

5. Critères d'éligibilité du transport

Critères	Description
Période du transport	Le transport doit être <u>régulier</u> soit pour une période <u>indéterminée</u>, soit pour une période <u>définie</u> (uniquement dans le cas d'<u>un stage, une observation ou une formation</u>). Le transport est organisé en fonction des périodes d'activité des structures fréquentées (voir cas spécifique N°6).
Nombre total de courses	En principe, le nombre de <u>courses par jour est de deux</u>, c'est-à-dire <u>un aller-retour</u> (lieu de vie > structure > lieu de vie) entre le(s) lieu(x) de vie du BBS et la (les) structure(s) fréquentée(s), sauf cas spécifiques définis ci-dessous et sans que le cumul des courses par jour dépasse le maximum de 5 courses.
Lieu(x) de vie	Le nombre maximum de lieux de vie par bénéficiaire est fixé <u>à deux</u>. Le "lieu de vie" d'un BBS désigne l'ensemble des lieux dans lesquels celui-ci réside de façon régulière dans le cadre de son organisation quotidienne. Le lieu de vie peut inclure, selon la situation du BBS : • une adresse unique correspondant à la résidence principale ; • deux adresses, par exemple en cas de parents séparés lorsque l'enfant réside de manière alternée ou organisée entre les deux domiciles ; • l'adresse d'un parent et d'un représentant tiers ; • une structure d'accueil, un foyer ou une institution, lorsque le bénéficiaire y réside de manière régulière ; • un hébergement de type « lieu de répit » (cas spécifique N°7). Ne sont pas considérés comme lieux de vie : • les hébergements ponctuels ou temporaires (lieux de garde exceptionnelle, lieux de vacances, solutions provisoires), • les lieux fréquentés de manière occasionnelle ou irrégulière.
Trajets exclus 	A. Les trajets ponctuels (c'est-à-dire qui n'ont pas de caractère régulier) ou qui sont demandés pour convenance personnelle sont exclus. Cela inclut notamment : • Les sorties exceptionnelles : excursions, visites ponctuelles, événements non réguliers ;

Critères	Description
	• Les rendez-vous médicaux avec un médecin sans lien avec la structure ; • Les activités de loisirs / détente : cinéma, shopping, restaurants, sport ou culture ; • Les déplacements pour convenance personnelle : courses, détours, préférences individuelles, rdv du représentant du BBS ; • Les visites privées auprès d'amis ou de proches ; • Les démarches personnelles non essentielles : banque, administration, achats spécifiques, etc. ; • Les trajets vers des lieux non reconnus comme lieu de vie ou ne faisant pas partie du dossier du BBS ; • Les trajets vers des lieux de séjour temporaires (notamment en période de vacances scolaires) ; • Tout autre trajet à caractère ponctuel. B. Les allers-retours le temps de midi vers le(s) lieu(x) de vie sont exclus.
Cas spécifique N°1 : Plusieurs lieux de scolarisation	Le transport Mobibus peut comprendre des courses supplémentaires entre plusieurs lieux de scolarisation, p.ex. dans le cas d'une scolarisation dans un Centre de compétences et dans une école fondamentale ou un lycée, ou p.ex. dans le cas de stages faisant partie intégrante de la formation scolaire de l'élève.
Cas spécifique N°2 : Thérapies pour les élèves	Si, dans le cadre de la prise en charge spécialisée proposée par la CNI et durant les heures de scolarisation, un élève doit suivre des thérapies qui ne peuvent être offertes au sein des lieux de scolarisation, l'élève peut, sur demande du Centre de compétences concerné, bénéficier du transport Mobibus pour se rendre aux lieux où les thérapies sont prestées et pour retourner aux lieux de scolarisation.
Cas spécifique N°3 : Centres de jour et services d'éducation et d'accueil	Si, dans le cadre de sa prise en charge quotidienne, un BBS doit se rendre pendant sa journée en service d'éducation et d'accueil / centre de jour / foyer de jour, puis revenir vers la structure, il peut, sur demande de cette dernière, bénéficier du transport Mobibus pour ces allers-retours supplémentaires. En fin de journée, néanmoins, seul le trajet aller depuis la structure vers le service d'éducation et d'accueil / centre de jour / foyer de jour peut être demandé (le retour vers le lieu de vie n'est pas pris en charge).

Critères	Description
Cas spécifique N°4 : Services d'activités de jour	Si, dans le cadre de sa prise en charge quotidienne, un BBS doit se rendre pendant sa journée vers un service d'activités de jour, et a été dans une autre structure (par exemple les centres de compétences du MENEJ), il peut bénéficier du transport Mobibus pour ces allers-retours supplémentaires. Dans ce cas spécifique, en fin de journée, le trajet retour vers le domicile sera pris en charge.
Cas spécifique N°5 : Bénéficiaire Mobibus Job	Si un bénéficiaire Mobibus Job a un besoin médical clairement établi qu'il doit retourner en journée vers son lieu de vie, celui-ci peut bénéficier de cet aller-retour supplémentaire.
Cas spécifique N°6 : Fonctionnement pendant les vacances scolaires	Pendant les périodes de vacances scolaires, le fonctionnement du service Mobibus est adapté en raison de la fermeture de certaines structures. À ce titre : • les structures relevant du MENEJ (écoles, centres de compétences, etc.) ne sont pas desservies, • en conséquence, les structures d'éducation et d'accueil (SEA), notamment les maisons relais, ne sont pas desservies. Exception : Une prise en charge peut être organisée, de manière encadrée, vers certains services pour des BBS qui, en raison de leur handicap, ne peuvent pas fréquenter les dispositifs d'accueil classiques pendant les vacances scolaires. ⚠ Ces prises en charge sont limitées et organisées au cas par cas, conformément à la pratique actuellement en vigueur.
Cas spécifique N°7 : Les lits de répit	Dans certaines situations, un BBS peut être accueilli de manière temporaire, et pour une période définie, dans un hébergement de type « lit de répit ». À ce titre, le BBS peut bénéficier à titre exceptionnel du transport Mobibus depuis cet hébergement vers une structure, lorsque : • la demande est dûment justifiée par la situation du BBS ; • l'hébergement de type « lit de répit » est un service proposé au sein d'un établissement agréé ; • le transport concerne uniquement un trajet entre l'hébergement de type « lit de répit » et une structure.

Critères	Description
	⚠ Ces prises en charge sont limitées et organisées au cas par cas, conformément à la pratique actuellement en vigueur. ⚠ Cette situation constitue une dérogation à la règle générale selon laquelle les lieux temporaires ne sont pas considérés comme des lieux de vie. Sont exclus : • les séjours ponctuels ne relevant pas d'un dispositif de prise en charge encadré ; • les hébergements temporaires à caractère privé ou de convenance personnelle ; • les transports vers une structure fermée.

Partie 2 – Les processus clé

NB : Les formulaires mentionnés ci-dessous, notamment la fiche Bénéficiaire, la fiche de modification et la fiche Incident, sont disponibles sur le site internet de l'ATP. Les utilisateurs sont invités à toujours utiliser la version la plus récente de ces documents.

1. Effectuer la planification annuelle (dans le cas de la rentrée scolaire)

Une fois un BBS reconnu comme étant éligible au service, et au plus tard pour le 31 juillet de l'année scolaire en cours, chaque structure doit transmettre au service Transports Spécifiques de l'ATP :

1. La liste des BBS qui ne fréquenteront plus la structure après les vacances d'été, et pour chaque BBS concerné :
 - Remplir une fiche de modification, catégorie annulation, période fixe ;
 - Indiquer le numéro de ligne à supprimer (annulation définitive).
2. Toutes les demandes de modification connues à cette date (une fiche par BBS et par modification).
3. Les nouvelles inscriptions confirmées (avec la fiche Bénéficiaire correspondante).

⚠ Attention : Après le 31 juillet de l'année scolaire, seules les situations exceptionnelles et dûment justifiées seront prises en compte, telles que :

- Un placement juridique ;
- Un événement familial majeur (séparation, décès, maladie) ;
- Une inscription tardive indépendante de la volonté de la structure.

Ensuite, les structures doivent communiquer, dans la mesure du possible, et au plus tard pour le 1er septembre de l'année scolaire à venir, les informations relatives aux activités scolaires durant les heures de scolarisation :

- Confirmation des activités maintenues ;
- Suppression des activités annulées ;
- Indication de la date exacte de début de chaque activité.

⚠ Attention : Les activités introduites après cette date ne pourront pas être garanties pour un démarrage fin septembre.

2. Demander un premier transport pour un BBS en cours d'année

La structure concernée prépare le dossier du BBS en collectant tous les documents requis auprès du représentant légal, en vérifiant leur complétude, puis en transmettant le dossier complet (fiche Bénéficiaire, fiche de modification) au service Transports Spécifiques.

⚠ Attention : Les dossiers incomplets sont refusés avec un motif précis. La structure devra alors les soumettre à nouveau entièrement.

3. Planifier une course

Lorsqu'une structure soumet une demande de service Mobibus pour un BBS, le service Transports spécifiques de l'ATP reçoit la fiche Bénéficiaire et vérifie les informations fournies. Le service crée ensuite un compte pour le BBS dans l'outil de planification de l'ATP et enregistre toutes les informations pertinentes le concernant.

Ensuite, le trajet du BBS est défini et une demande de course est générée et assignée à ce BBS. La course est ensuite créée dans l'outil et attribuée à l'entreprise de bus chargée de l'exécution.

L'ATP informe alors l'entreprise de bus de la nouvelle course et confirme la demande auprès de la structure ayant initié la demande.

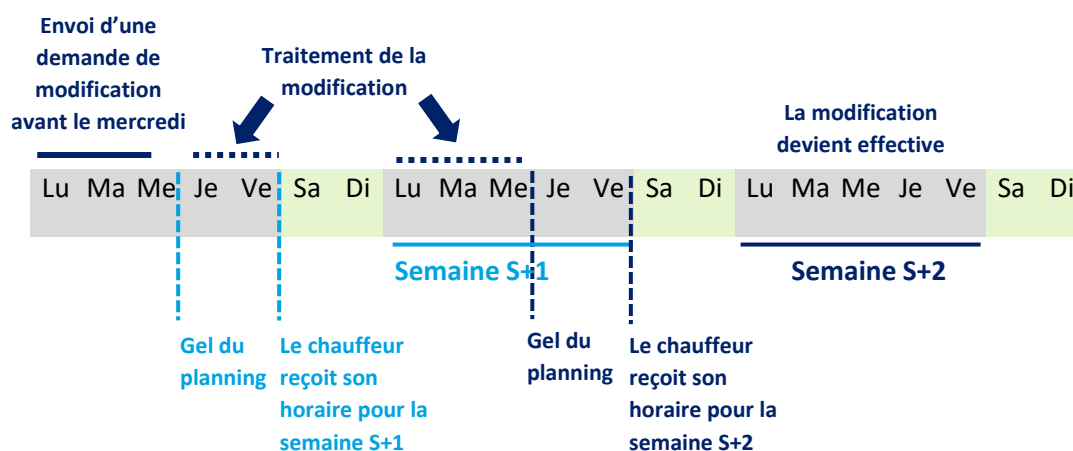
Enfin, les entreprises de bus planifient le chauffeur sur la ligne concernée dans leur outil interne. Les chauffeurs ont l'obligation de suivre une formation spécifique (fixation, premier secours, formation du service, sensibilisation aux besoins spécifiques, etc.). Les chauffeurs reçoivent leur horaire de travail détaillé lorsque tous les trajets ont été enregistrés et validés, c'est-à-dire à la fin de la semaine pour la semaine suivante.

4. Effectuer une demande de modification

Pour que chaque modification de trajet puisse être organisée sereinement - et afin de garantir un planning fiable pour les entreprises de transport et les chauffeurs - il est important de respecter un délai précis.

Quand faire la demande ?

Il est recommandé d'envoyer les demandes de modification avant le mercredi, pour qu'elles puissent être traitées pendant la semaine (Semaine S+1) et prendre effet dès le lundi d'après (Semaine S+2).

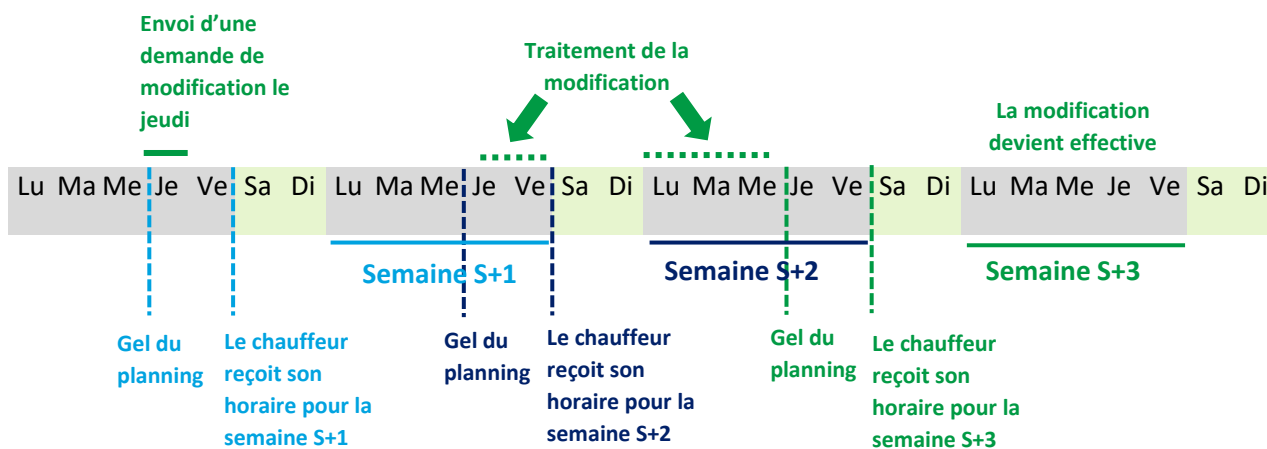


Pourquoi cette organisation ?

À partir du mercredi, les plannings doivent être gelés pour que :

- Les entreprises de transport finalisent les tournées,
- Les chauffeurs reçoivent un planning clair et stable pour la semaine à venir,
- Le service puisse garantir ponctualité, sécurité et qualité pour tous.

Lorsque les demandes de modification arrivent le jeudi ou le vendredi, le planning des entreprises de bus est déjà figé pour la Semaine S+1. Dans ce cas, la modification ne peut plus être intégrée immédiatement et devra donc être appliquée lors du cycle de planification suivant (pour la semaine S+3).



C'est pourquoi il est vivement conseillé d'envoyer les demandes avant le mercredi : plus une demande est transmise tôt, plus elle peut être prise en compte rapidement et mise en œuvre dans les meilleurs délais.

Qu'est-ce qu'une demande recevable ?

Une demande de modification est considérée comme recevable lorsqu'elle respecte les conditions suivantes :

1. Respect du cadre du service :

- ✓ la demande concerne un trajet éligible au dispositif Mobibus,
- ✓ elle s'inscrit dans le cadre des trajets autorisés (trajet régulier entre lieu de vie et structure ou cas spécifiques définis),
- ✓ elle ne concerne pas un trajet expressément exclu (convenance personnelle, lieu de vacances, etc.).

2. Justification de la demande

- ✓ la modification repose sur un besoin réel lié à la situation du BBS (changement d'horaire, nouvelle activité, adaptation de prise en charge, etc.),
- ✓ elle est cohérente avec l'organisation de la structure fréquentée.

3. Introduction via le bon canal

- ✓ la demande est introduite auprès de la structure,
- ✓ par le BBS majeur ou son représentant légal.

4. Demande complète

- ✓ toutes les informations nécessaires sont fournies (horaires, jours concernés, adresses, type de modification, etc.),
- ✓ les documents requis sont joints le cas échéant.

5. Respect des délais

- ✓ la demande est introduite dans les délais prévus [avant le mercredi pour devenir effective la semaine suivante (S+1)],
- ✓ en dehors de ces délais, la demande peut être reportée au cycle de planification suivant.

Toute demande ne remplissant pas l'ensemble de ces critères pourra être considérée comme non recevable et ne pourra pas être traitée.

Comment envoyer la demande ?

Pour demander une modification de trajet, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

ETAPE 1 : Introduction de la demande

- 1.1. Le BBS majeur ou son représentant légal vérifie au préalable que la demande respecte les critères du service (trajet autorisé, non exclu, cohérent avec l'organisation du BBS).
- 1.2. La demande doit préciser clairement les éléments à modifier (horaires, jours, adresses, nature du changement, etc.).
- 1.3. Il adresse la demande à la structure.

ETAPE 2 : Vérification de la recevabilité par la structure

- 2.1. La structure analyse la demande et vérifie :
 - sa conformité avec les règles du service,
 - la complétude des informations,
 - le respect des délais.
- 2.2. Si la demande n'est pas recevable, la structure en informe le demandeur et ne la transmet pas à l'ATP.
- 2.3. Si la demande est recevable, la structure :
 - complète la fiche de modification,
 - s'assure que toutes les informations nécessaires sont correctement renseignées.
- 2.4. La fiche de modification est transmise au service Transports Spécifiques de l'ATP pour traitement.

ETAPE 3 : Traitement par l'ATP

- 3.1. L'ATP reçoit la demande et vérifie :
 - sa conformité avec les règles du service,
 - la complétude des informations,
 - le respect des délais.
- 3.2. Si la demande n'est pas recevable, l'ATP en informe la structure.
- 3.3. Si la demande est recevable, l'ATP:
 - modifie la ligne / la course,
 - valide la faisabilité avec l'entreprise de bus,
 - assigne le BBS à la course correspondante,
 - confirme la prise en compte de la modification au demandeur.

Points importants

Toute demande incomplète ou non conforme est refusée. Dans ce cas, une nouvelle demande doit être réintroduite. Les demandes introduites hors délai sont reportées au cycle de planification suivant.

5. Effectuer une demande d'annulation

Lorsqu'un BBS ou son représentant légal informe une structure de l'annulation d'une course, la structure procède à l'annulation de la course dans l'outil de planification. Le service Transports Spécifiques reçoit ensuite un courriel de notification lié à cette annulation.

Parallèlement, l'entreprise de bus voit la course annulée dans l'application utilisée par le chauffeur. Enfin, le BBS est également informé de l'annulation par le service Transport via son application ou via son adresse électronique afin de garantir une communication complète et transparente.

6. Effectuer un rétablissement de course

Il n'est pas possible de rétablir une course annulée. Il faut effectuer une nouvelle demande dans les délais.

Partie 3 - Règles de fonctionnement du service

Avant le transport

- A.** Les réservations sont effectuées par les structures auprès de l'ATP.
- B.** Chaque réservation précise le lieu de départ et de fin de trajet du BBS et indique s'il peut être déposé sans présence d'un représentant ou d'un membre de la structure. Elle précise également si un accueil obligatoire par un représentant légal ou la structure est requis.
- C.** En principe, aucun BBS n'est accompagné d'un professionnel (sauf exception, voir la partie dédiée à l'accompagnement).
- D.** Lors du premier transport, le représentant du BBS peut accompagner le BBS uniquement pour le trajet aller. Le retour du représentant, comme tout autre déplacement, n'est pas pris en charge par Mobibus. Cet accompagnement initial est soumis à une demande préalable motivée, transmise à l'ATP via la structure en charge de l'accueil.
- E.** Le BBS (ou son représentant) ne peut en aucun cas contacter directement la société de transport ni s'arranger avec le conducteur (ex. : changer le lieu de descente). Le représentant du BBS doit en effet contacter la centrale d'appel de l'ATP en cas de question sur le transport.
- F.** Toute modification de réservation doit être demandée auprès du gestionnaire de structure dans le respect des délais officiels (voir processus de demande de modification).

Pendant le transport

- G.** Par rapport à l'horaire de départ planifié, le conducteur attend au maximum 10 minutes si le BBS est l'unique personne sur la ligne, et 5 minutes s'il y a plusieurs BBS sur la ligne (règle d'attente à la prise en charge). Ce délai dépassé, le conducteur continue sa course sans prendre en charge le BBS, ce qui s'appelle un « No show ».
- H.** En cas de besoin ou si spécifié dans la réservation du BBS, le représentant du BBS l'accompagne jusqu'au véhicule.
- I.** Le trajet ne commence qu'une fois le BBS sécurisé par ceinture ou fixation adaptée. Si nécessaire, le conducteur l'assiste, secondé par le représentant du BBS pour la montée et l'installation.
- J.** Les véhicules disposent de fixations pour fauteuils roulants. Les BBS assis dans leur fauteuil doivent être retenus par une ceinture sous-abdominale (« Beckengurt »).
- K.** Tout équipement supplémentaire (ceinture spéciale, rehausseur) est fourni par le BBS ou la structure.
- L.** Le fauteuil roulant doit comporter un appui-tête. Les fauteuils électriques, scooters ou aides non fixables sont interdits.

Descente du véhicule

- M.** Le conducteur ne déposera jamais le BBS à un endroit non prévu dans la réservation. En effet, le conducteur a l'obligation de respecter l'itinéraire prévu.

- N.** La réservation indique également si le BBS doit être accueilli obligatoirement par un représentant. En cas d'absence de la personne responsable de l'accueil obligatoire, le conducteur appelle le numéro de contact défini pour le BBS dans l'application. En cas de non-réponse, il contacte le call center qui va tenter de joindre une personne de contact. Pendant ce temps, le conducteur continue sa course sans déposer le BBS concerné.
 - I.** Si, pendant la durée du trajet, il a obtenu un retour quant à la démarche à adopter, le conducteur termine son trajet pour déposer les autres BBS et revient au lieu de destination du BBS dont il est question.
 - II.** Si ni l'ATP, ni le conducteur ne reçoit de retour, le conducteur contacte le bureau de police le plus proche et revient au lieu de destination prévu dans la réservation.
- O.** Une personne de la structure ou le représentant légal peut aider le BBS à sortir du véhicule selon les besoins.

Partie 3 – Fonctionnement lié à l’accompagnateur

L’accompagnement d’un BBS lors des trajets Mobibus est possible uniquement lorsqu’il est prévu et encadré par une convention annuelle conclue entre la structure, le ministère compétent et l’ATP.

L’accompagnement vise à garantir la sécurité, le bien-être et la bonne prise en charge du BBS pendant le transport, lorsque son autonomie ou son état de santé ne permettent pas un déplacement seul.

Pour toute question ou demande concernant l’accompagnement, il est important de s’adresser directement à la structure qui suit le BBS.

Étape	Description
Information préalable	La structure informe l’ATP ainsi que le ministère compétent qu’un accompagnateur est requis pour une mise en place prochaine.
Date de début de l’accompagnement	Un délai de minimum 7 jours ouvrables est requis.
Création des fiches	La structure crée une fiche dédiée pour l’accompagnateur (en copiant les informations utiles du BBS et en précisant sa fonction) et, le cas échéant, une fiche de modification pour le BBS (si changements nécessaires)
Envoi des fiches à l’ATP	Transmission par e-mail à mobibus@atp.etat.lu . Regrouper la fiche de l’accompagnateur et celle du BBS dans un seul e-mail si possible.
Annulation des trajets	En cas d’absence du bénéficiaire ou si le transport n’est pas requis, la structure annule les trajets du BBS et de l’accompagnateur dans le système de planification.
Suppression définitive	La structure informe l’ATP via une fiche de modification/annulation avec la mention « annulation fixe » lorsque la mesure relative à l’accompagnateur n’est plus applicable.

Partie 4 – Les incidents

Un incident peut être déclaré par un BBS, une structure ou une entreprise de bus. Celui-ci complète alors une fiche Incident et la transmet au service Transports Spécifiques de l'ATP.

Déclaration et traitement des incidents :

La fiche Incident permet de documenter notamment :

- La date de l'incident, la ou les lignes concernées, les personnes impliquées, la nature ou la cause présumée de l'incident, ainsi que toute information complémentaire utile à l'analyse.

À réception, l'ATP procède à une évaluation individualisée de la situation.

Lorsque cela s'avère nécessaire, l'ATP peut solliciter une prise de position écrite ou orale des acteurs concernés afin de clarifier la situation et d'identifier des mesures adaptées.

Les incidents peuvent notamment concerner :

Catégorie d'incident	Exemples
L'organisation du transport	✓ Retard important ou course non réalisée ; ✓ Erreur d'adresse, de ligne ou de planification ; ✓ Absence d'annulation d'une course prévue ; ✓ Absence de la personne responsable lors d'un accueil obligatoire ; ✓ BBS non présent au point de prise en charge (« no show »).
La sécurité et le matériel	✓ Problème de ceinture ou de fixation ; ✓ Absence ou défaillance d'un équipement adapté (rampe, lift, sièges spécifiques, etc.) ; ✓ Panne ou défaut technique du véhicule ; ✓ Dégâts matériels constatés dans le véhicule.
Le comportement des personnes impliquées	✓ Comportement inadapté ou perturbateur d'un BBS, d'un accompagnateur, d'un conducteur ou d'un tiers ; ✓ Non-respect des règles de sécurité pendant le trajet (se détacher, se lever, manipuler les portes, etc.) ; ✓ Attitude agressive ou mise en danger d'autrui.

Catégorie d'incident	Exemples
Les facteurs externes	✓ Conditions météorologiques défavorables ; ✓ Trafic exceptionnel ; ✓ Intervention des forces de l'ordre ou situation d'urgence; ✓ Tout événement imprévu impactant l'organisation normale du transport.

Le traitement des incidents poursuit avant tout un objectif préventif et d'amélioration continue de la qualité et de la performance, tout en garantissant la sécurité et le bon déroulement du service pour l'ensemble des BBS, conducteurs et intervenants.

Partie 5 – Contrôles & Conséquences pour les bénéficiaires

1. Approche générale

Le service Mobibus s'adresse à des élèves à besoins spécifiques et en général à des personnes en situation de handicap. Les contrôles et mesures éventuelles sont appliqués avec proportionnalité, discernement et bienveillance, tout en garantissant la sécurité de l'ensemble des passagers, du conducteur et du véhicule.

Chaque situation est analysée individuellement, en collaboration avec la structure et, en fonction du cas, avec le représentant légal ou le ministère concerné.

2. Niveaux d'intervention possibles

En cas de non-respect répété des règles de fonctionnement ou de comportement mettant en danger la sécurité ou le bon déroulement du transport, l'ATP peut prendre, de manière graduée, les mesures suivantes :

Niveau d'intervention	Exemples
Niveau 1 – Rappel des règles Rappel oral ou écrit des règles de fonctionnement, accompagné d'un échange avec le BBS ou son représentant légal et la structure afin de clarifier la situation et prévenir toute répétition. 🔑 À ce stade, l'objectif est préventif et explicatif	Peut notamment concerner : ✓ Absence ponctuelle non signalée (« no show ») ; ✓ Oubli ponctuel d'annulation de transport ; ✓ Contact direct exceptionnel avec l'entreprise de bus au lieu de passer par la structure ; ✓ Non-respect occasionnel des horaires ou du point de prise en charge.
Niveau 2 – Avertissement Avertissement écrit, accompagné d'une recherche de solutions organisationnelles adaptées, en concertation avec le BBS ou son représentant légal et la structure concernée (accompagnement, adaptation de ligne ou d'horaire, séparation de BBS, etc.). 🔑 Ce niveau vise à corriger durablement la situation et à éviter une aggravation.	Peut notamment concerner : ✓ Répétition d'absences non signalées ; ✓ Non-respect régulier des procédures de réservation ou d'annulation ; ✓ Comportements perturbateurs récurrents impactant l'organisation du transport ; ✓ Refus répété de respecter les consignes de sécurité, malgré des rappels.

Niveau d'intervention	Exemples
Niveau 3 – Mesure exceptionnelle Suspension temporaire du transport pour une durée limitée, décidée après évaluation individualisée, lorsque les rappels et avertissements n'ont pas permis d'amélioration et qu'aucune solution organisationnelle suffisante n'a pu être trouvée pour garantir la sécurité ou le bon déroulement du service. Cette mesure est prise en concertation avec la structure, avec information du Ministère concerné.  Il s'agit d'une mesure exceptionnelle, utilisée uniquement lorsque les autres niveaux n'ont pas permis d'amélioration.	Peut notamment concerner : ✓ Détachement volontaire et répété de la ceinture de sécurité malgré rappels ; ✓ Dégradations matérielles récurrentes dans le véhicule ; ✓ Comportements agressifs répétés envers d'autres passagers ; ✓ Refus durable et répétés de respecter les consignes de sécurité.

3. Mesure d'urgence

En cas de **danger immédiat et manifeste** pour le BBS, les autres passagers, le conducteur·trice ou la sécurité de la conduite, l'ATP peut procéder à **une suspension immédiate et temporaire du transport**, le temps qu'une solution adaptée soit identifiée et mise en place.

Cette solution est définie en concertation avec la structure, avec information du Ministère compétent.

Un tel incident peut notamment concerner :

- ✓ Tentative d'ouverture des portes ou de sortie du véhicule en mouvement ;
- ✓ Violence physique soudaine ;
- ✓ Comportement mettant directement en péril la conduite ;
- ✓ Situation incontrôlable empêchant la poursuite sécurisée du trajet ;
- ✓ Comportements agressifs envers le conducteur.

 Cette mesure demeure strictement exceptionnelle et vise exclusivement à assurer la protection immédiate de toutes les personnes concernées.

Partie 6 – Rôles & Responsabilités

Cette partie décrit les rôles et responsabilités des acteurs intervenant dans le processus Mobibus, avant, pendant et après le transport.

1. Rôles et responsabilités de l'ATP

Phase	Responsabilités
Avant le transport	✓ Créer le compte BBS et lui assigner les courses associées lors d'une nouvelle inscription. ✓ Contacter la structure pour confirmer le traitement de la demande de nouveau BBS. ✓ Planifier l'ensemble des courses pour tous les BBS. ✓ Traiter les modifications soumises dans les délais impartis (fiches de modification, annulations, etc.).
Pendant le transport	✓ Assurer un support aux conducteurs en temps réel (absences, incidents, urgences) et trouver des solutions en cas d'incidents. ✓ Assurer un suivi des courses en cours via l'outil de gestion pour gérer tout dysfonctionnement. ✓ Coordonner avec les entreprises de bus en cas de problème opérationnel immédiat.
Après le transport	✓ Analyser les rapports de fin de course pour identifier les anomalies ou retards récurrents. ✓ Mettre à jour les plannings en fonction des retours d'expérience des conducteurs et structures. ✓ Réceptionner les fiches « Incident » soumises par un BBS, une structure ou une entreprise de bus et l'analyser, évaluer le niveau de gravité de l'incident et demander une prise de position à la partie responsable. ✓ Prendre les mesures appropriées (sanctions, formations, ajustements organisationnels) après clarification.

2. Rôles et responsabilités des structures

Phase	Responsabilités
Avant le transport	✓ Pour les structures dépendantes des périodes scolaires, transmettre à l'ATP, au plus tard le 31 juillet, la liste des BBS qui quittent la structure (fiche de modification "annulation fixe"), toutes les demandes de modification connues et les nouveaux BBS confirmés. ✓ Pour les structures dépendantes des périodes scolaires, transmettre à l'ATP, au plus tard le 1er septembre, la confirmation des activités maintenues, la suppression des activités annulées et la date exacte de début de chaque activité. ✓ Vérifier la recevabilité des demandes de modification au préalable (respect des délais). ✓ En cas de demande de modification recevable, compléter les fiches de modification de manière digitale (toutes rubriques obligatoires, 1 fiche par demande/BBS) et les transmettre à l'ATP dans les délais prévus. ✓ Préparer et soumettre des demandes complètes à l'ATP. ✓ Annuler les courses dans l'outil prévu sur demande du BBS ou, pour les mineurs, du représentant légal et compléter la fiche vacances/congés/jours fériés.
Pendant le transport	✓ Accompagner le BBS au point de collecte du bus. ✓ Aider le BBS à s'installer dans le véhicule si nécessaire.
Après le transport	✓ En cas d'incident, compléter la fiche correspondante et la transmettre à l'ATP. ✓ Répondre à la demande de prise de position si sollicitée par l'ATP.

3. Rôles et responsabilités des BBS (et de leur représentant fonctionnel)

Phase	Responsabilités
Avant le transport	✓ Demander tout changement directement auprès de la structure dans le délai prévu. ✓ Contacter l'ATP seulement en cas d'urgence. ✓ Signaler toute annulation à la structure. ✓ Ne pas contacter l'entreprise de bus. ✓ Accompanyer le BBS jusqu'au bus. ✓ Arriver à l'heure au point de montée.
Pendant le transport	✓ Ne pas dégrader le matériel. ✓ Ne pas perturber le chauffeur. ✓ Ne pas se détacher lors du trajet. ✓ Ne pas sortir du bus ailleurs qu'au point de dépôt prévu. ✓ Ne pas manipuler le système d'ouverture des sorties de secours en dehors des cas justifiés. ✓ Ne pas empêcher la fermeture des portes d'accès immédiatement avant le départ, ni les ouvrir après le signal de départ, ni s'appuyer contre les portes pendant le voyage, ni entraver les portes à tout moment. ✓ Ne pas être en état d'ivresse ou sous l'emprise de substances psychotropes. ✓ En cas d'accueil obligatoire, rester dans le bus jusqu'à la prise en charge par la personne responsable et autorisée.
Après le transport	✓ Être présent lors de l'arrivée du BBS (en cas d'accueil obligatoire). ✓ Ne pas contacter l'entreprise de bus. ✓ Signaler tout incident survenu à la structure dans les plus brefs délais. ✓ En cas d'incident, compléter la fiche Incident et la transmettre à l'ATP.

4. Rôles et responsabilités du conducteur de bus

Phase	Responsabilités
Avant le transport	✓ A partir de l'horaire planifié, attendre 5 minutes à l'adresse indiquée si plusieurs BBS participent au

Phase	Responsabilités
	transport, ou attendre 10 minutes à l'adresse indiquée si un seul BBS participe au transport. ✓ Continuer la course si le bénéficiaire n'est pas arrivé après les 5 ou 10 minutes d'attente depuis l'horaire de départ planifié. ✓ Rester près du bus pour des raisons de sécurité lors de la montée du bénéficiaire.
Pendant le transport	✓ Adopter une conduite compatible avec les besoins spécifiques du bénéficiaire. ✓ Assurer la sécurité de tous les passagers en veillant aux fixations et ceintures. ✓ Ne pas modifier l'itinéraire prévu ni les points d'arrêt.
Après le transport	✓ Rester près du bus pour des raisons de sécurité lors de la sortie du bénéficiaire. ✓ Déposer le bénéficiaire uniquement à l'adresse prévue dans la réservation. ✓ Attendre l'arrivée du responsable légal ou du représentant de la structure en cas d'accueil obligatoire (5 min d'attente si plusieurs BBS dans le bus, ou 10 min d'attente si un seul BBS dans le bus). ✓ En cas d'absence de la personne responsable de l'accueil obligatoire, appeler le numéro de contact défini pour le bénéficiaire dans l'application. En cas de non-réponse, contacter le call center de l'ATP qui va tenter de joindre une personne de contact. Pendant ce temps, le conducteur continue sa course sans déposer le bénéficiaire concerné. Selon les consignes de l'ATP, ○ soit, le conducteur termine son trajet pour déposer les autres bénéficiaires et revient au lieu de destination, ○ soit, le conducteur contacte le bureau de police le plus proche et revient au lieu de destination, dans l'attente de l'arrivée du responsable légal, du représentant de la structure ou de la police. ✓ Contacter immédiatement l'entreprise de bus en cas d'incident, qui complète ensuite la fiche Incident.

5. Rôles et responsabilités des ministères compétents

Phase	Responsabilités
Avant le transport	✓ Définir le cadre général du transport Mobibus dans leur domaine de compétence. ✓ Identifier les publics cibles et structures concernées. ✓ Contribuer à la cohérence entre Mobibus et les politiques publiques (éducation, handicap, emploi). ✓ Participer à la définition des règles applicables à certaines situations spécifiques.
Pendant le transport	✓ Assurer un rôle de suivi global du dispositif, sans intervention opérationnelle directe. ✓ Être mobilisés, le cas échéant, en appui de l'ATP en cas de situations complexes ou sensibles. ✓ Veiller à la cohérence entre les besoins des bénéficiaires et les modalités de prise en charge organisées.
Après le transport	✓ Participer à l'analyse des incidents ou situations problématiques lorsque celles-ci relèvent de leur domaine de compétence. ✓ Contribuer à l'identification de solutions adaptées en collaboration avec l'ATP et les structures concernées. ✓ Évaluer, adapter et faire évoluer le dispositif dans une logique d'amélioration continue (retours d'expérience, réformes, ajustements des règles).