

Rapport d'activités « besoins spécifiques » 2020

Rapport d'activités « besoins spécifiques » 2020.....	3
1. Priorités politiques	4
2. Référent « besoins spécifiques »	4
3. Comité participatif.....	5
3.1. Comité participatif pour la prise en compte des besoins spécifiques	5
3.2. Priorités des groupes de travail.....	7
4. Plan d'action communal « Besoins spécifiques »	8
5. Sensibilisation	8
5.1. Semaines de sensibilisation	8
5.2. Actions réalisées lors des années précédentes	10
6. Actions de soutien période COVID-19.....	10
6.1. Animations de différentes associations et organisations auprès des maisons de retraites.	10
6.2. Hotline	11
6.3. Contacts réguliers par téléphone, mail, réseaux sociaux.....	11
7. Communication.....	11
7.1. Traduction des séances du conseil communal en langue de signes allemande.....	11
7.2. Cours de langue de signes (DGS-Deutsche Gebärdensprache)	11
7.3. Formation	12
7.4. Priorité à l'information	12
7.5. EureWelcome Labels	13
7.6. Centre de Communication « Kommunikationszentrum ».....	14
7.7. Site www.vdl.lu	14
7.8. Service TIC.....	14
7.9. Mise à disposition de traducteurs langue de signes	15

8. Accessibilité des bâtiments, des autobus et des cheminements	15
8.1. Bâtiments publics/ bâtiments sports et loisirs / écoles.....	15
8.2. Voirie et Circulation	16
8.3. Toilettes pour personnes à mobilité réduite	18
8.4. Accessibilité des commerces et des restaurants.....	19
8.5. Logement.....	20
8.6. Service Bus.....	21
9. Accessibilité des activités culturelles, sportives, de loisirs et des services.....	23
10. Autonomie et inclusion	25
10.1. Personnel de la Ville de Luxembourg	25
10.2. Réfugiés	26
11. Liens utiles	26

Rapport d'activités « besoins spécifiques » 2020

En 2020 le Luxembourg, comme beaucoup d'autres pays, a été marqué par la crise sanitaire mondiale qu'a engendré la pandémie du COVID-19. De ce fait, d'innombrables actions qui se déroulent habituellement de façon ponctuelles ou même sporadiques, ont dû être mis en suspens. Néanmoins, même étant touché par cette crise, le but principal de la Ville de Luxembourg est resté inchangé et nous avons continué à assurer une présence auprès des personnes concernées, par mail, par téléphone et sur les réseaux sociaux.

La Ville de Luxembourg vise à offrir aux personnes aux besoins spécifiques une situation plus agréable et surtout équitable. Au cours des dernières années, elle a su réaliser des améliorations conséquentes sur son territoire en faveur de ces personnes et ceci dans plusieurs domaines (**accessibilité, sensibilisation du public, intégration professionnelle, communication, lieu de rencontre et d'échange, ...**).

Quelques points importants depuis la création d'une référente « besoins spécifiques » en 2008 :

- Cours de langue des signes depuis 2010
- Semaines de sensibilisation (2019 : 8^{ème} édition, annulées en 2020)
- Création du comité participatif avec ses groupes de travail
- Création du service « Intégration et besoins spécifiques »
- Lebendige Stadt et Ministère allemand : La Ville a reçu une reconnaissance en 2012 en tant que Ville sans barrières.
- AccessCityAward : concours européen. La Ville a reçu une mention spéciale en 2014 pour « services et infrastructures publiques »
- Eng Geméng fir Jiddereen : Concours national qui n'a plus été organisé depuis 2015. La Ville a gagné ce concours en 2008 et 2013.
- Traduction en langue des signes et émission sur vdl.lu des conseils communaux depuis 2012
- Lancement du projet iBeacon par le service TIC en collaboration avec d'autres services
- Course accessible Roll and Run dans le cadre du ING Marathon
- Access City Award 2018 : la Ville a été élue parmi les 4 premières villes des 26 villes de l'Union Européenne qui ont participé et a remporté le 3^{ème} prix.
- Mention « Design For All Award » reçue en 2018 par "Design for All foundation"

Remarque concernant la terminologie

Nous utilisons le terme « **besoin spécifique** » plutôt que « handicap », le dernier mettant l'accent sur ce qu'une personne ne peut pas faire. Toute personne peut avoir un besoin spécifique (comme par exemple une famille avec un enfant en bas âge en poussette, les seniors ayant des problèmes de mobilité ou une femme enceinte, ...) et notre but est de rendre notre Ville plus accessible et plus agréable pour tous. De plus, ce qui est utile pour une personne en fauteuil roulant (rampe, bus incliné, ...) est également plus agréable pour d'autres personnes. La Ville pour tous, thème également de nos semaines de sensibilisation, reste notre but principal.

1. Priorités politiques

Etre à l'écoute des personnes à besoins spécifiques, leur faciliter la vie quotidienne, favoriser leur autonomie ainsi que l'inclusion dans tous les domaines et les impliquer fortement dans les recherches de solutions et la prise de décision sont des sujets qui tiennent beaucoup à cœur de la politique de la Ville de Luxembourg. Pour mieux répondre aux demandes, un référent « besoins spécifiques » a été créé en 2008 pour réaliser en collaboration avec d'autres services les vœux politiques dans ce domaine. De façon structurelle, la création d'un service intégration en 2012 constitue d'autres accents importants permettant un développement des actions en cours.

La mise en place d'un comité participatif avec ses groupes de travail ainsi que l'organisation, en lien avec les associations et les personnes concernées de la septième édition des semaines de sensibilisation, sont d'autres actions qui montrent l'importance politique attachée au thème de la prise en compte des besoins spécifiques. Depuis 2014, nous dirigeons les actions dans le domaine des besoins spécifiques plus vers le grand public, pour être plus visible, et rendre la sensibilisation encore plus efficace (décision du collège échevinal sur proposition du comité participatif).

2. Référent « besoins spécifiques »

Pour mieux répondre aux besoins des personnes concernées sur le territoire de la Ville, un poste de référent « besoins spécifiques » a été créé en 2008. Depuis les demandes continuent à se multiplier et les contacts avec les structures associatives et les personnes à besoins spécifiques sont fréquents.

Ce poste de référent était d'autant plus important durant et après cette crise sanitaire du COVID-19, étant donné que les personnes à besoins spécifiques, étant également majoritairement des personnes vulnérables étaient particulièrement touchés et isolés. Etre à l'écoute de ces personnes en devenait d'autant plus important. Même si la plupart des actions ont dû être annulées, nous étions en contact avec les personnes concernées par téléphone, mail et sur les réseaux sociaux.

Les objectifs du référent « besoins spécifiques » sont les suivants :

- personne de contact pour les personnes aux besoins spécifiques aussi bien que pour les associations au cas où des difficultés seraient rencontrées ;
- lien avec les autres services de la Ville de Luxembourg ;
- contact régulier avec les associations ;
- développement de projets en collaboration avec les associations et coordination d'actions spécifiques ;
- coordination de l'information des aménagements réalisés auprès des personnes et associations concernées ;
- sensibilisation (en interne et vers le grand public) ;
- secrétariat du comité participatif pour la prise en compte des besoins spécifiques
- travail direct avec le comité participatif

Le référent n'assure pas de suivi direct des personnes concernées, mais les guide vers les structures ou services compétents.

3. Comité participatif

3.1. Comité participatif pour la prise en compte des besoins spécifiques

Pour mieux tenir compte des différents besoins spécifiques et donner la parole aux personnes concernées, un comité participatif a été validé le 7 mai 2012 par le conseil communal. Ce comité est **composé de personnes à besoins spécifiques, chacun représentant ainsi son besoin spécifique.**

Les réunions se déroulent en présence :

- des membres concernés
- un membre du collège échevinal
- un représentant de la commission sociale
- un représentant de chaque parti politique présent au conseil
- 3 associations expertes
- référent « besoins spécifiques »

Les **objectifs** de ce comité sont :

- lieu d'échange et de propositions concrètes
- participation active des personnes concernées
- amélioration des services proposés et du quotidien des personnes concernées
- participation d'associations qualifiées

Le comité participatif a démarré son travail en juillet 2012 et a depuis déjà pu donner son avis sur plusieurs dossiers. Afin de permettre l'implication d'autres personnes intéressées et permettre d'avancer de façon plus pertinente et efficace, des **groupes de travail** sur plusieurs thématiques ont été créés et fonctionnent depuis janvier 2013 : Accessibilité, Communication et Sensibilisation.

Au démarrage, les groupes de travail ont commencé par recenser des thématiques et des actions à réaliser, aboutissant à une **liste de projets et d'améliorations** souhaitées. Malheureusement, suite à la crise sanitaire, le comité participatif a dû mettre son activité à l'arrêt, puisque tous les projets ainsi qu'idées ont vu s'être mis à l'arrêt en attendant la fin de la pandémie. De plus, un certain nombre de membres ont déménagé, d'autres ont arrêté soit à cause d'une surcharge de travail, d'autres sont malheureusement décédés. Après la pandémie, une nouvelle équipe va être proposée au collège échevinal, équipe qui pourra accompagner la finalisation du plan d'action communal besoins spécifiques.

Pour d'autres thématiques, la nomination de **personnes référentes** qui pourront participer à des rencontres et échanges concernant ces thèmes, paraît sensée : ceci concerne par exemple l'intégration professionnelle, mais aussi les semaines de sensibilisation, l'amélioration de la communication, le centre de communication, ...

Par la création de personne référente, chaque membre peut s'occuper prioritairement d'une thématique et y investir plus de temps. Une personne a pris en charge la thématique « Communication » et plusieurs projets avancent actuellement pour améliorer l'accessibilité du site internet et des applications (comme p.ex. pour la Schueberfouer) et l'orientation sur l'espace public (voir également plus loin).

Concernant notre **démarche de travail**, les principes suivants sont à soulever :

- Plusieurs **possibilités de participation** - les personnes souhaitant participer uniquement par mail sont également les bienvenues. Pour certains, leur situation personnelle ne permet pas une participation directe aux rencontres.
- **Transparence de l'information** entre l'ensemble des groupes de travail : les rapports de toutes les rencontres sont envoyés à chaque participant permettant ainsi à chacun de donner sa contribution.
- **L'ensemble des documents est traduit en allemand** afin de garantir la même information pour tous.
- Des **traducteurs langue de signes allemande** et **traduction écrite** sont proposés pour toutes les réunions organisées
- Toutes les actions réalisées par le service « Intégration et besoins spécifiques » sont **validées par le comité participatif**

En 2014, le collège des bourgmestres et échevins a décidé sur proposition du comité participatif de rapprocher les actions plus du grand public. Ainsi l'action de sensibilisation sera rendue plus efficace et visible (pour plus de détails, vérifiez le rapport de 2017).

Le comité participatif prévoit un nombre de seize membres au maximum de personnes concernées. Actuellement, à la suite de départs de membres, entre autres en déménageant dans d'autres communes, uniquement 9 personnes sont nommées.

L'un des buts principaux de 2020 était, d'augmenter à nouveau le nombre de membres participants. Ceci n'a pas été possible étant donné que toutes les activités ayant été mis à l'arrêt.

Suite à une proposition de changement de fonctionnement de la part du comité participatif, le collège a décidé en 2018 que

- des **rencontres thématiques du comité participatif** (p.ex. sensibilisation, accessibilité des manifestations culturelles, inclusion professionnelle, ...) seront prévus en établissant un calendrier annuel sur proposition d'une rencontre du comité actuel et des groupes de travail.
- **les réunions seront ouvertes aux membres des groupes de travail** leurs permettant ainsi de participer activement aux discussions du comité (les votes, si vote il y en a, seront réservés aux membres du comité).
- les **groupes de travail** continuent à fonctionner afin de **préparer les rencontres thématiques** du comité et suivre la mise en place de certains projets du plan d'action.
- **Ouvrir les rencontres à toute personne intéressée** en rendant publique un calendrier de rencontre sur l'année. Ceci permettra l'implication d'autres professionnels selon les thématiques.
Afin de pourvoir les postes restant au comité participatif avec des personnes concernées des différents besoins spécifiques, **faire un appel public sous forme de communiqué** afin de solliciter des candidatures pour le comité ainsi que les groupes de travail.

3.2. Priorités des groupes de travail

1) Priorités du groupe de travail « communication » :

- **accessibilité du site internet www.vdl.lu.** Une formation dans ce domaine pour le personnel auprès de la Vdl qui est en charge du site internet sera proposée. En première phase, tous les documents PDF du site seront rendus accessibles avec une analyse des documents actuels ainsi qu'une formation de l'équipe du service « Communication et relations publiques ».
- **accessibilité des médias**
- **accessibilité des musées, cinéma et aux autres activités de loisirs.** Le comité interpellera le cinéma, les responsables des musées, ainsi que d'autres organisateurs d'activités de loisirs pour les rendre plus accessibles à toutes les formes de besoins spécifiques.
- **accessibilité des distributeurs automatiques de billets d'argent.** Il serait important que le comité puisse contacter les différentes banques pour aborder le sujet de l'accessibilité des distributeurs d'argent pour des personnes aveugles.

2) Priorités du groupe de travail « sensibilisation » :

- **maintenir des dates fixes chaque année** pour des actions de sensibilisation comme les **semaines de sensibilisation** ainsi qu'une action dans le cadre de la **semaine de mobilité**. Ces actions doivent être proposées chaque année.
- **sensibilisation des enfants.** Dans ce contexte, le comité pourrait proposer des actions de sensibilisation dans les écoles respectivement les foyers scolaires ;
- Il est souhaité de mettre un accent particulier sur les **besoins spécifiques non-visibles** ou certains besoins moins pris en compte ;
- Proposition d'un **cycle de conférences** sur l'ensemble de l'année pour permettre à un maximum de personnes de pouvoir en profiter ;
- Proposer d'avantage d'actions où nous allons **vers le public**, p.ex. en intégrant l'après-midi sportif le même jour sur la place « Knuedler » que la journée d'action à la Place d'Armes ;

3) Priorités du groupe de travail « accessibilité » :

- **faire un état des lieux des toilettes accessibles en ville** ainsi que les heures d'ouverture des toilettes publiques et privées (restaurants). Vu le nombre limité de toilettes accessibles en ville, il est nécessaire de faire un état des lieux pour savoir combien de toilettes en ville sont réellement accessibles et déterminer les endroits où l'implantation de toilettes complémentaires s'avère utile. Ceci permettrait d'informer les personnes concernées, et de faire des démarches pour améliorer cette situation en ville. Dans ce contexte, il serait aussi utile de discuter les avantages et désavantages de l'Eurokey. En Europe beaucoup de toilettes sont munies d'une serrure qui peut être ouverte avec l'Eurokey, une clé qui est fabriquée en Allemagne. Seulement les personnes aux besoins spécifiques peuvent recevoir cette clé, qui permet d'ouvrir en Europe toutes les toilettes équipées de cette serrure.
- **projet pilote avec les commerces et restaurants.** Le comité va élaborer un projet pilote avec les restaurants et commerces en ville pour sensibiliser les commerçants aux besoins spécifiques et améliorer la situation sur le terrain et l'information des personnes concernées. La promotion du EureWelcome Label fait également partie de cette démarche.
- **accessibilité des manifestations culturelles** en lien avec le groupe de travail « communication ».

4. Plan d'action communal « Besoins spécifiques »

En lien avec le comité participatif « besoins spécifiques » et les services concernés, la Ville de Luxembourg souhaite élaborer un plan d'action « besoins spécifiques » communal. Sur la base de la « convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées » ainsi que du plan d'action national, la Ville de Luxembourg a organisé lors des semaines de sensibilisation 2016, cinq soirées thématiques avec des workshops, pour donner la parole aux personnes concernées. Les idées reçues lors de ces soirées nous serviront pour l'élaboration du plan d'action communal (pour plus de détails veuillez vérifier le rapport d'activités 2017).

Suite à une surcharge de travail et à la crise sanitaire, cette élaboration n'a pas encore pu aboutir, surtout parce que nous souhaitons faire la finalisation en concertation étroite avec l'ensemble des personnes concernées. Dès la fin de la pandémie, nous allons mettre tout en œuvre afin de pouvoir avancer ensemble avec nos partenaires et une participation active des personnes concernées. Leur implication est primordiale afin de mieux comprendre et d'identifier leurs besoins et de définir les priorités pour les années à venir.

5. Sensibilisation

La sensibilisation est un dossier important qui va être développé encore dans les années à venir. En effet, il faut donner la parole aux personnes concernées et permettre des échanges entre concernées et non-concernées pour une meilleure compréhension mutuelle. Le comité participatif assure la coordination de cette action et souhaite développer son action également en direction des enfants.

5.1. Semaines de sensibilisation

Beaucoup de personnes, par manque d'information sur les différents besoins spécifiques, ne savent pas comment réagir face aux personnes concernées. Ceci est blessant pour les concernés et isole ces personnes de la société. Pour prévenir ces situations le mieux possible dans le futur, la Ville a organisé en mai 2012 une première semaine de sensibilisation et d'échange autour des besoins spécifiques. Depuis, ce rendez-vous est devenu un rendez-vous incontournable en mai. En 2020, la Ville, pandémie oblige, n'a pas pu proposer des semaines de sensibilisation. Cependant, nous avons participé à plusieurs conférences à distance et Webinars. Dès que l'évolution de la pandémie le permet, nous allons relancer des semaines de sensibilisation en lien avec nos multiples partenaires.

Pour rappel, le programme des semaines en 2019:

- **Expositions** dans le foyer du Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg par les associations du domaine des besoins spécifiques.
- **Journée d'Action et sportive** sur la Place d'Armes avec
 - stands des associations
 - démonstration de chiens guides d'aveugles de l'école de Woippy
 - parcours avec des vélos accessibles/trikes/tricycles, joëlettes, tandems et en fauteuils roulants
 - parcours en situation de surdité
 - cyclo-danse,

- Boccia
- Luxroller
- Joëlettes
- Multi-Handisports
- volleyball assis
- présentation d'un handbike
- musique de Jean Ziata
- autres animations
- 5 soirées **repas dans le noir** en collaborations avec les restaurants Casa Fabiana, La Porta Nova, La Locanda et le Quadro Delizioso. Des personnes concernées animaient les soirées et expliquaient comment se débrouiller pour manger sans voir son assiette. Cette action est restée un grand succès comme les années précédentes.
- diffusion à l'Utopolis des **films** « JOMI-lautlos, aber nicht sprachlos » et « 24 Wochen » de Anne Zohra Berrached.
- **Visites guidées** pour personnes aveugles, sourdes et présentant des troubles d'apprentissage à la Villa Vauban.
- **4 visites guidées de la Ville de Luxembourg**-visites spécifiques pour personnes à mobilité réduite, malvoyantes/aveugles, malentendantes /sourdes, ainsi qu'ayant des troubles d'apprentissage
- **Soirée Gala « Inclusion »**- Art et Culture sans barrières, avec Noémie Desquiotz-Sunnen et Pit Heyart, BlanContact, Collectif Dadofonic, Jean Ziata **Deuxième édition du Roll & Run**, parcours dans le cadre de l'ING-Night Marathon.

Cette action a fait profiter les personnes concernées aussi bien que les personnes sans besoins spécifiques. Un lien de dialogue entre les personnes concernées et les personnes non-concernées a pu être créé. Ainsi la population a pu se familiariser avec les différents besoins spécifiques et ainsi perdre la peur envers une situation inconnue et les personnes concernées ont pu s'exprimer et expliquer leur situation. Des activités comme le repas dans le noir ou un parcours en chaise roulante ont permis de comprendre et vivre pour une courte durée les défis qui se présentent chaque jour aux personnes concernées. Vu son succès, la Ville va organiser et améliorer cette démarche tous les ans, toujours en collaboration avec les associations et les personnes concernées.

5.2. Actions réalisées lors des années précédentes

Pour plus de détails voir les rapports d'activités précédents :

- Action pour les personnes à mobilité réduite dans le cadre de la semaine de la Mobilité
- Action dans le cadre de la fête de la Musique « Music and Dance for all »
- Participation au World Sight Day, organisé par « Hôpitaux Robert Schumann »
- Exposition du calendrier de Yves Kortum

6. Actions de soutien période COVID-19

Cette période de pandémie COVID-19 était une période difficile, surtout pour les personnes à besoins spécifiques qui étaient les plus touchées étant majoritairement des personnes vulnérables et étaient donc plus isolées.

Afin d'apporter le soutien moral à ces personnes, les actions suivantes ont été mis en place avec lesquelles il a été essayer de soulager le plus possibles ces personnes en une période particulière.

6.1. Animations de différentes associations et organisations auprès des maisons de retraites.

Le confinement et la protection des personnes à risques a eu pour conséquence que les visites au sein des maison d'accueil pour les personnes séniors étaient très limitées.

La Ville de Luxembourg a pris l'initiative de faire des représentations et des animations avec plusieurs associations et organisations devant les maisons de retraite.

Les représentations ainsi que les animations ont été soutenues par les partenaires suivants :

- **Le conservatoire de la Ville de Luxembourg**
- **L'école de Cirque Zaltimbanq**
- **L'île aux clowns**

6.2. Hotline

La Ville de Luxembourg a mis en place une Hotline pour les personnes qui ont besoin d'aide, par exemple pour faire des courses ou pour se procurer des médicaments.

Le service intégration et besoins spécifiques, par le biais de cette Hotline, était également disponible afin d'être à l'écoute et être de soutien aux personnes.

En ce qui concerne la distribution des masques, plusieurs personnes ont profité de l'offre et se sont fait livrer les masques à domicile.

6.3. Contacts réguliers par téléphone, mail, réseaux sociaux

Durant le confinement, mais également après, nous sommes restés en contact avec un grand nombre de personnes confinés chez eux ou au foyer.

7. Communication

7.1. Traduction des séances du conseil communal en langue de signes allemande

Depuis le 7 mai 2012, l'ensemble des séances du conseil communal est traduit en langue de signes allemande permettant ainsi aux personnes sourdes ou malentendantes de suivre les échanges soit en direct soit en consultant les archives.

Le service « Intégration et besoins spécifiques » coordonne les présences des traducteurs, ainsi que la traduction des textes de préparation en allemand pour les traducteurs de langue de signes. Link :

<https://www.vdl.lu/la-ville/vie-politique/conseil-communal/seances-du-conseil-communal>

7.2. Cours de langue de signes (DGS-Deutsche Gebärdensprache)

La Ville de Luxembourg offre depuis janvier 2010 des cours de langue de signes en allemand. Les enseignantes de ce cours sont deux personnes sourdes, qui enseignent un cours pour débutants (DGS1- Deutsche Gebärdensprache 1) et deux cours pour avancés (DGS2-Deutsche Gebärdensprache 2 et DGS3 – Deutsche Gebärdensprache 3). Les tarifs pour ces cours de 8 séances à 90 minutes sont 50€. Depuis Janvier 2018, la Ville offre chaque trimestre deux cours de DGS1, un cours de DGS2 et un cours de DGS3.

Cette action tient très à cœur aux responsables de la Ville étant donné qu'elle permet à des personnes souvent exclues suite à leur besoin spécifique qui a des conséquences sur la communication avec les entendants.

Les raisons pour lesquelles les intéressés participent sont de nature très diverse :

- Membres de la famille concernés par la surdité,
- Difficultés personnelles (malentendants ou en voie de devenir sourds),
- Travail avec des personnes malentendantes et sourdes,
- Personnes sourdes maîtrisant une autre langue de signes (anglaise, française, ...),
- Enfants / fratrie ayant des difficultés de communication diverses,
- Voisins / commerçants en contact avec des personnes sourdes,
- Intérêt général pour la langue des signes,
- ...

Statistiques

Les cours de langue des signes organisés depuis janvier 2010 sont un succès :

- 60 cours de DGS1 de 8 séances réalisés ; 47 cours de DGS2 ; 10 cours de DGS3
- Nombre de participants DGS1 : 614 personnes ; DGS2 : 340 personnes ; DGS3 : 86 personnes
- Nombre de diplômés : DGS1 : 551 diplômés ; DGS2 : 296 diplômés ; DGS3 : 79 diplômés

Ces chiffres montrent l'importance et la nécessité des cours. Les personnes ayant des contacts avec des personnes sourdes ainsi que travaillant dans une profession susceptible d'avoir des contacts sont prioritaires.

Suite à la crise sanitaire et afin de garantir la continuité des cours, des cours à distance par l'intermédiaire du logiciel ZOOM ont été proposés.

7.3. Formation

La Ville de Luxembourg propose une formation pour une meilleure communication téléphonique avec des citoyens à besoins spécifiques au personnel de la Ville. Des personnes de services très diverses ont participé à ces journées. Cette formation est très importante afin de sensibiliser notre personnel aux différents besoins spécifiques qui entravent une communication orale telle que la plupart des personnes la pratiquent. Cette sensibilisation prépare le personnel pour assurer un comportement approprié dans de telles situations et ainsi aider le citoyen concerné le mieux possible.

L'objectif de cette formation est de mieux comprendre les personnes aux besoins spécifiques, de mieux contrôler ses émotions et d'apprendre différentes formes de communication avec les citoyens concernés. Cette formation est reconduite régulièrement. Les services des musées et de la communication se sont formés en 2013 à la thématique du „langage simple“, en collaboration avec KLARO. Dans les musées, des guides sont sensibilisés pour mieux comprendre les besoins spécifiques pour pouvoir proposer des visites guidées spécifiques. L'équipe de la communication souhaite être sensibilisé à travers cette formation afin de mieux prendre en compte les différents besoins existants. En 2017 ainsi que les années suivantes, les musées ont organisé des formations internes et pour l'ensemble des maisons culturelles afin de sensibiliser pour un « musée pour tous ».

7.4. Priorité à l'information

Il est primordial qu'une information concernant l'accès aux aménagements puisse être accessible à toute personne. Ainsi la Ville de Luxembourg a amélioré les dernières années la communication avec les associations et plus particulièrement avec Info-Handicap. Cependant, des outils plus performants restent à finaliser pour permettre à tout le monde l'accès aux informations sur des supports diversifiés.

7.5. EureWelcome Labels

Depuis plusieurs années, la Ville de Luxembourg fait établir des EureWelcomeLabels afin d'améliorer l'information concernant les aménagements des infrastructures.

Liste des « **EureWelcome-Label** » reçus jusqu'à présent :

1. Centre sportif à Belair
2. Stade Josy-Barthel
3. Centre aquatique d'Coque
4. Centre sportif
5. Piscine de Bonnevoie
6. Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg
7. Villa Vauban - Musée National d'Histoire et d'Art
8. Musée d'histoire de la Ville de Luxembourg
9. Centre Culturel Tramsschapp
10. Centre Culturel de Bonnevoie
11. Centre Culturel Schéiss
12. Centre Culturel Belair
13. Centre Culturel Beggen
14. Centre Culturel Cents
15. Centre Culturel Cessange
16. Centre Culturel Hollerich
17. Centre Culturel Merl
18. Centre Culturel Weimerskirch
19. Centre Culturel Neudorf
20. Hall Victor Hugo
21. Photothèque de la ville de Luxembourg
22. Cinémathèque - Cloche d'or
23. Bibliothèque Cité
24. Conservatoire
25. Luxembourg City Tourisme Center LCTO
26. Hôtel de Ville
27. Direction de l'architecte
28. Schoueberfouer
29. Octave-Maertchen
30. WC public du Cercle près de la Place d'Armes
31. WC public parking Knuedler
32. WC public Glacis
33. WC public parking du Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg
34. WC public situé sur la Place du Théâtre
35. Sportshaal Zéisseng
36. Sportshaal Bounneweg
37. Sportshaal Eich Millebaach
38. Sportshaal Gare
39. Sportshaal Kiem

Link : <http://www.eurewelcome.lu/online/www/menuContent/home/FRE/index.html>

C'est un outil précieux pour toutes les personnes ayant des difficultés de mobilité et le label leur permet de mieux juger elles-mêmes si les aménagements suffisent ou non. Dans les années à venir, la Ville de Luxembourg continuera à avoir recours à cette offre et motivera également d'autres (voir accessibilité des restaurants et commerces) d'en bénéficier.

7.6. Centre de Communication « Kommunikationszentrum »

Le projet a été voté par le conseil communal le 11 juillet 2017 et les travaux ont débuté en 2018.

7.7. Site www.vdl.lu

Le groupe de travail « communication » a fixé le sujet « internet » comme plus grande priorité :

- 2013 : un membre de ce groupe de travail avait préparé et présenté une présentation en PowerPoint expliquant l'accessibilité des sites internet pour des personnes malvoyantes, mais également ayant d'autres besoins spécifiques.
- 2014 : cette même personne a donné une conférence nommée « rendre les informations du Web accessibles à tous » lors des semaines de sensibilisation.
- 2015 : il a été décidé de rendre prioritairement les fichiers PDF sur le site [vdl.lu](http://www.vdl.lu) accessibles avec une analyse des documents actuellement sur le site.
- 2016 : Magic moving Pixels a réalisé une analyse des documents, a assuré des formations au niveau du service « Communication et relations publiques » et a produit une « Guideline » qui permet de donner les informations utiles à l'ensemble des services.
- 2017 : Le nouveau site internet, www.vdl.lu, publié en juillet 2017, est en accord avec les standards du « responsive web design ». Ce site, avec des améliorations importantes par rapport à l'ancien site, peut être lu par les programmes des personnes aveugles. Le service « communication et relations publiques » travaille actuellement sur les documents PDF (brochures, flyers) pour les rendre accessibles et sensibilise les studios de communication et « graphic design ».
- 2018 : Les traductions du site ont débuté en 2018. Depuis, le site est accessible en trois langues, notamment le Français, l'Anglais et l'Allemand .

7.8. Service TIC

Ce service, rattaché au service TIC, aura un rôle important à jouer pour tout ce qui concerne l'information et la communication. Une meilleure utilisation de Hot-City, des applications complémentaires à mettre en place, l'amélioration du site Internet (« Sprachdialog »), ...

Concernant Hot-City, l'application disponible pour les iPhones, iPad et Android a été améliorée et est maintenant accessible.

À l'aide de diverses technologies, (code QR, code NFC et iBeacon), les utilisateurs de cette application auront dans le futur beaucoup de possibilités pour recevoir des informations en ville.

Courte explication des technologies en question :

- **Code QR** : ce code sera scanné à l'aide d'une caméra du smartphone. Après l'application pourra fournir les informations nécessaires.
- **Code NFC** : il suffit d'approcher le smartphone du code NFC pour recevoir les informations nécessaires à l'aide de l'application.
- **iBeacon** : pour ce code, l'utilisateur de l'application devra activer la réception du signal iBeacon sur son smartphone. Après l'utilisateur recevra des informations s'il s'approche de l'iBeacon jusqu'à 5 à 10 mètres.

À l'aide de ces technologies, l'utilisateur pourra recevoir beaucoup d'informations diverses, comme par exemple des informations sur le lieu où le code sera scanné, annonce du prochain arrêt de bus, ...

En septembre 2017, le projet iBeacon a été officiellement lancé. Avec 210 iBeacons installés sur le territoire de la Ville, les utilisateurs de l'App de la VDL pourront maintenant recevoir des informations utiles concernant les bus. Cette technologie est surtout très bénéfique pour les personnes aveugles.

7.9. Mise à disposition de traducteurs langue de signes

La Ville prévoit dans l'ensemble de ses réunions d'information une traduction en langue de signes allemande (sur demande), mais également de traduction écrite. De plus, pour certaines actions, nous avons pris en charge les frais de traduction.

8. Accessibilité des bâtiments, des autobus et des cheminements

Aménagements réalisés

Depuis fin 2008, les aménagements au niveau des bâtiments et au niveau de la Voirie et de la Circulation ont progressé. Dans plusieurs dossiers, l'avis de l'ADAPTH, organisme technique spécialisé, nous a permis de faire les bons choix pour trouver les meilleures solutions.

Pour permettre aux services de la Ville d'améliorer nos aménagements, il est nécessaire que les personnes concernées nous communiquent (soit service intégration et besoins spécifiques, soit le service en question) toute difficulté d'accès remarquée.

Grâce à l'augmentation du nombre de personnes nous prévenant des difficultés d'accès, nous avons pu améliorer certains accès et cheminements.

8.1. Bâtiments publics/ bâtiments sports et loisirs / écoles

En ce qui concerne les bâtiments accessibles au public, tous les nouveaux projets de construction sont planifiés à être accessibles pour les personnes à besoins spécifiques.

Lignes directives pour la planification :

- [Texte coordonné du 17 mars 2008](#) du règlement grand-ducal modifié du 23 novembre 2001 portant exécution des articles 1 et 2 de la loi du 29 mars 2001 portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public
- [Loi 29 mars 2001](#) portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public

- Cahier des charges fonctionnel à appliquer aux bâtiments de la ville de Luxembourg pour les rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite (élaboration ensemble avec l'ADAPTH)

Les détails des aménagements faits lors des années précédentes, peuvent être consultés dans le rapport d'activité 2017.

La VDL continue ses efforts pour améliorer l'accessibilité des bâtiments existants et construit les nouveaux bâtiments de façon accessible.

La nouvelle loi est sur le point d'être voté à la Chambre des députés, loi qui da beaucoup plus dans les détails des aménagements à faire. Dès que la loi est voté, nous élaborerons un plan pluri-annuelle prenant en compte les améliorations à prévoir.

Démarches dans le cadre de l'accessibilité des bureaux de vote

Pour les élections nationales le 14 octobre 2018, tous les bureaux de vote étaient accessibles.

Une **série de mesures** a permis de garantir l'accès aux locaux et de faciliter aux électeurs d'aller voter le jour des élections :

- Mise en place d'une Hotline à partir du 30 septembre 2011 afin de réserver le « **Wahlbus** » en avance. Ce service ne permettait non seulement aux personnes en fauteuil roulant de se rendre plus facilement dans le bureau de vote, mais également à certains séniors d'aller voter en dépit de difficultés de mobilité.
- **Navette** organisée pour les habitants du Grund pour se rendre dans le bureau de vote situé à Clausen.
- **En 2018, les cabines d'élection étaient accessibles.** Elles étaient plus larges et la hauteur de la table était ajustable. Les isoairs utilisés lors des élections précédentes n'étaient plus nécessaires. Un **plan de la Ville** marquant l'ensemble des bureaux de vote et leur accessibilité sera consultable sur notre site internet à partir du 30 septembre 2011.
- **Signalement des entrées** et mise en place pour certains locaux de stationnements complémentaires pour personnes à mobilité réduite.
- Possibilité de **se renseigner** sur son bureau de vote au Bierger-Center et des aménagements liés à l'accessibilité auprès du service du référent besoins spécifiques.

De plus, afin de permettre aux personnes concernées de choisir librement entre la participation directe ou par correspondance, **l'information** a été donnée suffisamment à l'avance dans l'ensemble des médias, sur le site d'Info-handicap ainsi que sur d'autres sites des différentes associations et sur Facebook.

8.2. Voirie et Circulation

Pour permettre aux personnes aux besoins spécifiques de se déplacer dans les meilleures conditions de sécurité, la Ville réalise depuis longtemps des travaux sur demande. Les deux services sont très dynamiques et œuvrent conjointement à une systématisation des aménagements. En 2012, dans le cadre de la Semaine de la Mobilité, une **brochure** a été élaborée expliquant les aménagements réalisés. De même, une description des mesures prises au niveau des bus permet d'une part une meilleure information des personnes

concernées, d'autre part la brochure contribue à la sensibilisation du public aux besoins des personnes concernées.

Aménagement systématique lors de renouvellement de trottoirs et de passages

Lors des travaux sur la voirie, des aménagements sont systématiquement faits pour permettre p.ex. aux personnes en fauteuil roulant et aux aveugles de traverser la rue de façon autonome aux passages pour piétons (trottoirs abaissés, bandes podotactiles). Ces aménagements se font en concertation avec les personnes concernées.

De même, des **trottoirs surélevés et des bandes podotactiles** sont progressivement aménagés aux arrêts de bus. En ce qui concerne la **sécurisation des chantiers**, la Ville demande aux entreprises de veiller particulièrement à ce qu'elles tiennent compte des besoins des différents besoins spécifiques. Si elles ne respectent pas cette demande de la Ville, le service « Intégration et besoins spécifiques » et les équipes techniques interviennent régulièrement, si nécessaire en lien avec l'ADAPTH et d'un représentant de la Fondation « Blannenvereenegung »

Équipement systématique

Équipement des passages piétons avec vibreur / sonorisation

Actuellement 227 passages sont équipés avec boutons poussoirs pour malvoyants, 142 sont pourvus d'un système de sonorisation, une hausse importante par rapport à 2017 (voir tableau en dessous).

Des **cheminements systématiques** ont été équipés, permettant ainsi un trajet complet de la Gare au Centre-Ville et du Centre-Ville au Kirchberg. L'information est systématiquement communiquée à Info-handicap qui se charge de l'information du réseau. De plus, des communications par voie de presse permettent d'atteindre un maximum de personnes. À côté du trajet Gare au Centre-Ville, des cheminements systématiques ont été réalisés dans les quartiers Bonnevoie et Limpertsberg (Place Laurent au Limpertsberg, avenue de la Liberté, ...) et Belair afin de les relier à la Ville-Haute. Pour les passages piétons sans feux rouges, un éclairage à point sera systématiquement installé et a déjà été installé à différents endroits. Cet éclairage spécial permet d'éclairer le piéton pour le rendre plus visible aux conducteurs.

Stationnements pour personnes à mobilité réduite

La Ville de Luxembourg dispose actuellement de presque 400 emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite, de nouveaux emplacements sont créés régulièrement. Des emplacements sont systématiquement prévus près des infrastructures publiques et des emplacements spécifiques sont répartis autour de la zone piétonne. Les lieux exacts de ces emplacements peuvent être trouvés sur notre site internet <https://www.vdl.lu/se-deplacer/en-voiture/stationnement/stationnement-pour-personnes-besoins-specifiques> (« Parking mobilité réduite »)). L'application de Hot-City permet également de visualiser ces stationnements dans les grands parkings sur le territoire de la Ville. Les stationnements spécifiques sur notre territoire sont en général assez nombreux. Les seuls inconvénients qui peuvent se présenter pour les personnes concernées sont que ces emplacements ne sont souvent pas assez larges ou situés du mauvais côté, forçant ainsi le chauffeur de sortir du côté de la route. Ces inconvénients se retrouvent uniquement pour certains emplacements en bordure de rue et proviennent du fait que dans les quartiers historiques

la place disponible est effectivement insuffisante. Nos stationnements sont dispersés sur le territoire entier de la Ville de Luxembourg, les aménagements se font donc dans les meilleures conditions et délais possibles.

Pour les grands événements organisés par la Ville, des emplacements complémentaires sont prévus, comme p.ex. pour la Schueberfouer, le marché de l'octave et les marchés de Noël.

Concernant le nombre de stationnements, il est prévu dans le règlement, article 17 que « par 50 places de stationnement, un emplacement réservé aux handicapés est à aménager ».

Il reste aussi à noter que les personnes munis d'une carte de stationnement pour personnes à besoins spécifiques ont la possibilité de stationner leur voiture en bordure de chaussée sur les places normales sans payer les taxes normalement dues ni avoir besoin d'observer les durées maximales de stationnement. Voici l'extrait du règlement précisant cette dérogation :

« Sans préjudice de toute autre disposition réglementaire en vigueur, les conducteurs des véhicules titulaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées créée par règlement grand-ducal du 31 janvier 2003, sont dispensés d'observer les durées de stationnement ou de parcage maxima reproduites au chapitre II du présent règlement et indiquées par la signalisation, dans la mesure où ils stationnent leur voiture en bordure de la chaussée; dans ce cas ils sont également dispensés de payer les taxes normalement dues. Ces dispenses ne sont toutefois pas applicables sur les emplacements de stationnement réservés aux personnes handicapées et marqués comme tels conformément à l'article 5/I/3. »

Mesures de systématisation de la Voirie

En 2011, le Service de la Voirie a eu l'accord pour faire aménager tous les arrêts de bus et passages piétons sécurisés lors des projets de réaménagement de rues et de compléter l'installation de boutons poussoirs tactiles et de signaux sonores sur les itinéraires pour malvoyants comme présenté en septembre 2010 lors de la semaine de la mobilité. Le service a proposé de réaliser ces réaménagements d'abord de la Gare au Centre-Ville ainsi que sur la piste cyclable au carrefour formé par l'Avenue de la Gare et la rue du Fort Neipperg. Dans le cadre de ces démarches, une campagne de sensibilisation est lancée. En plus de la brochure déjà citée, des autocollants permettent de visualiser à hauteur des passages piétons les boutons poussoirs adaptés, ainsi que les bandes podotactiles avec une explication de leur fonctionnement et utilité.

8.3. Toilettes pour personnes à mobilité réduite

Une autre problématique, qui nous est bien connue, est celle des toilettes pour personnes à mobilité réduite sur notre territoire. Malheureusement, il y a beaucoup de toilettes qui ne sont pas adaptées pour les personnes à besoins spécifiques et souvent elles sont fermées plus tard dans la soirée. Comme il y a un manque de ce genre de toilettes dans les restaurants de la Ville, il s'agit d'un dossier urgent qui nous tient à cœur et que nous traiterons dans les plus brefs délais. Les mesures prises les dernières années afin d'améliorer la disponibilité des toilettes sont :

Aménagement d'une **nouvelle toilette adaptée** par Polygone et mise à disposition à la Ville pour tous les grands évènements (Octave, manifestations culturelles de l'été, Fête Nationale, « Schueberfouer », ...). Une personne est présente pour gérer l'accès aux toilettes qui permettent également aux familles de venir langer les bébés dans des conditions optimales d'hygiène.

- **Sensibilisation des restaurants** dans le cadre d'une action de restauration à midi 2 fois par mois pour le public sénior (60+). De plus, ceci nous a permis de détecter des restaurants ayant effectivement aménagé des toilettes adaptées, mais n'étant pas encore recensés sur eurewelcome.lu.
- Mise à disposition des toilettes adaptées au sein de l'Hôtel de Ville lors des grands concerts en été (associée à l'aménagement d'un espace « besoins spécifiques »).
- Aménagement de la **toilette au Glacis**, accessible depuis 2013.
- Le comité participatif va faire un **état des lieux des toilettes accessibles** sur notre territoire et déterminer les manques actuels. En lien avec le Service Hygiène, mais également en travaillant avec les commerces et les restaurants, ainsi qu'en prenant en compte des possibilités d'ouverture pour les personnes à besoins spécifiques au-delà des horaires actuelles (Euro-key), la situation doit être améliorée dans l'année à venir. En 2014, le comité participatif a visité des toilettes publiques à la Place de Paris. Depuis août 2014, l'entrée aux toilettes publiques de la Ville de Luxembourg est gratuite.
- Toilette accessible au « Skatepark » avec Eurokey.

Les toilettes publiques suivantes sont accessibles et ont reçu le Label « Eurewelcome » en 2016 :

- WC public du Cercle près de la Place d'Armes
- WC public parking Knuedler
- WC public Glacis
- WC public parking du Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg
- WC public situé sur la Place du Théâtre

Les toilettes publiques suivantes sont accessibles. Elles ne sont pas labellisées :

- WC public Place de Paris (pas conseillé vu qu'elle n'est pas hygiénique)
- WC public situé à l'intersection Avenue de la Gare/ Boulevard d'Avranches
- WC public situé au coin bd Prince Henri - rue Emile Reuter
- WC public du « Skatepark » avec Eurokey

8.4. Accessibilité des commerces et des restaurants

Démarche commune avec l'Union Commerciale et HORESCA

L'amélioration de l'accessibilité des restaurants et des commerces est urgente et des actions sont indispensables afin de permettre également aux personnes à mobilité réduite de profiter pleinement de ces services riches et variés sur le territoire de la Ville. L'action à mettre en place (planifiée et mise en place en lien avec les groupes de travail du comité participatif) doit contenir les éléments d'amélioration suivants :

- amélioration de l'accès ;
- recensement des toilettes adaptées et conseils techniques concernant un aménagement éventuel ;

- information concernant les aménagements réalisés permettant aux personnes concernées de juger de l'accessibilité pour eux ou non (Label EureWelcome) ;
- diffusion de l'information sur plusieurs médias (brochure, internet, Hot-City, ...)
- prise en compte de l'ensemble des besoins spécifiques.
- installations de tables à langer dans les toilettes le permettant

Visite de restaurants dans le cadre d'une action séniors

Des interpellations et visites de plusieurs restaurants intéressés (action encore en cours) à participer à une action de restauration à midi 2 fois par mois pour le public sénior (60+) ont démarré avant l'été 2011. En dehors de la sensibilisation, ces rencontres ont permis de recenser des restaurateurs mobilisés et ouverts aux besoins des personnes aux besoins spécifiques. La décision sur la manière de les soutenir reste encore à prendre comment la Ville pourra les soutenir. Plusieurs possibilités nous paraissent intéressantes, mais démarrer une action-conseil (par exemple en prenant en charge les frais du label EureWelcome) liée à une meilleure information des personnes concernées, nous paraît le plus utile.

Visite des restaurants lors de la « Schueberfouer » et mise à disposition de fauteuils roulants et déambulateurs

Habituellement, lors de la « Schueberfouer » depuis 2010, nous visitons l'ensemble des restaurants présents avec Info-handicap. La plupart ont mis en place des rampes (si nécessaires) afin de permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite, mais la plupart ne respectaient pas les normes prescrites. Ceci n'as pas été le cas en 2020 pour les raisons sanitaires qui ont obligé la ville à annuler toutes sortes de manifestations, dont la « Schueberfouer ».

L'amélioration apportée depuis 2012 consiste à un EureWelcomeLabel effectué par Info-handicap qui permet aux personnes concernées de disposer d'informations détaillées permettant d'évaluer eux-mêmes si les infrastructures sont accessibles pour eux ou non. Depuis 2013, nous faisons également cette démarche pour « l'Oktavmärtchen ».

Depuis 2011 nous mettons à disposition 2 déambulateurs et 2 chaises roulantes chaque année pendant la « Schueberfouer ». Les personnes concernées peuvent ainsi réserver une chaise roulante ou un déambulateur à travers le service de la référente Besoins spécifiques ou en cas de disponibilité s'en servir directement. Ces chaises roulantes et ont pu être récupérés à l'entrée principale chez les pompiers.

Informations sur internet

Les informations sont habituellement disponibles sur eurewelcome.lu et fouer.lu ainsi que sur l'application, accessible aux personnes aveugles et malvoyantes. Des informations complémentaires pouvaient être obtenu auprès du service IBS.

8.5. Logement

Le Service du Logement dispose de 61 logements sociaux qui sont accessibles aux PMR avec équipement et 34 logements accessibles aux PMR sans équipement. Etant donné qu'il s'agit de logements sociaux, les conditions d'accès spécifiques liées à ces logements doivent être remplies.

Mise à disposition de logements

Les besoins en logements concernent principalement des personnes suivies par des associations œuvrant dans le domaine des besoins spécifiques. Ainsi, la Ville met à disposition à la **Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale** 4 logements sociaux et à « **Ligue HMC** » un logement social. Ces projets permettent à des personnes de redevenir progressivement autonomes tout en étant suivies par des professionnels compétents. Pour pouvoir en bénéficier, les conditions d'accès à un logement social en Ville doivent être remplies (à l'exception des 3 années de résidence obligatoire sur notre territoire).

8.6. Service Bus

La Ville de Luxembourg a fait beaucoup d'efforts pour rendre ses bus accessibles aux personnes à besoins spécifiques. Pour informer ses citoyens concernés des initiatives prises dans ce domaine et sensibiliser l'ensemble des utilisateurs, la Ville met à disposition depuis septembre 2012 une **brochure** « mobilité pour tous » qui illustre d'une façon très compréhensible et intéressante toutes les informations nécessaires pour l'utilisation des bus en cas de besoin spécifique. Ceci comprend le domaine du passage pour piétons, passage pour piétons avec feux de signalisation, chemins adaptés, arrêt de bus, entrée du bus aussi bien que l'intérieur du bus. Le nouveau projet iBeacon permet aux utilisateurs de l'App de la ville de recevoir des informations concernant les horaires de bus quand ils se trouvent près des arrêts de bus qui disposent d'un iBeacon. Ce projet est particulièrement utile pour les personnes aveugles qui ont aidé en testant cette nouvelle technologie avec le service TIC.

Depuis septembre 2012 : la ligne 1 garantie accessible

La ligne 1 est l'une des lignes centrales de la Ville et relie le Parking Bouillon et le Kirchberg en passant par la Gare et le Centre-Ville. Les aménagements faits concernent notamment les équipements des autobus employés sur cette ligne, mais également l'aménagement des arrêts de bus tout au long du trajet.

À l'état actuel, 44 bus de la Ville sont équipés avec une rampe manuelle et 106 avec une rampe électrique (28 en 2013). Le plancher abaissé est standard dans les bus gérés par la Ville de Luxembourg. Les bus sont contrôlés tous les jours avant d'entrer en service. Ceci comprend le fonctionnement des portes, planchers bas et boutons d'ouverture. Concernant les sous-traitants, nous leur demandons également de fonctionner avec des bus adaptés aux besoins spécifiques.

Le **système de guidage** permet les annonces dans le bus du prochain arrêt. Des panneaux d'affichage précisent le temps réel d'arrivée des bus sur les arrêts stratégiques sur l'ensemble de la Ville. De plus ces informations sont également disponibles sur le site de la ville, à travers l'App de Hot-City et par SMS (661104105).

Places assises réservées dans le bus : en principe l'emplacement pour 4 personnes près de la place réservée pour fauteuil roulant est prévu. Cet emplacement doit être marqué par le symbole des aveugles (homme avec une canne blanche). Dorénavant, les nouvelles acquisitions de bus respectent pleinement les directives européennes et ces sièges sont donc plus larges, avec des accoudoirs et une signalisation de siège prioritaire.

Rollibus et Call-a-Bus

L'offre du Rollibus (intégré dans le service Call-a-Bus), destinée aux habitants sur notre territoire, permet aux personnes en fauteuil roulant de se déplacer plus facilement. Le Rollibus permet également le déplacement vers quelques communes avoisinantes.

Le Call-a-bus est destiné à l'ensemble des résidents et permet d'être récupéré à l'adresse souhaitée. Depuis 2011, certains Call-a-bus permettent aussi le transport des personnes en fauteuil roulant. Le tarif normal du Call-a-bus est de 6€/trajet pour la première personne et 3€ à partir de la deuxième personne. Or pour les personnes en chaise roulante le tarif est de 2€ par personne ainsi que son accompagnateur.

Pour les grandes manifestations, des navettes spéciales sont régulièrement mises en place pour garantir aux personnes concernées le trajet dans les meilleures conditions.

L'équipe du service des bus évalue l'ensemble des besoins existants, c'est-à-dire les différents moments (sur le quai, trouver le bus, dans le bus, sortie correcte, par ou passer à la sortie) et les différents besoins spécifiques.

De nouvelles perspectives avec le Tram

L'arrivée du Tram a fortement amélioré l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (bien que les travaux n'ont pas toujours facilité les déplacements). Entièrement accessible, le Tram est beaucoup apprécié par les personnes concernées, surtout aussi parce que les arrêts ont été aménagés afin de faciliter l'accès.

Actions de formations

Une formation est mise en place pour les **collaborateurs du Call-center** pour assurer un comportement correct vis-à-vis des clients avec des difficultés de parler / de s'exprimer. Cette formation s'adresse à l'ensemble du personnel de la Ville de Luxembourg, en particulier à ceux ayant des contacts téléphoniques avec le public.

Concernant la **sensibilisation aux besoins spécifiques** des conducteurs de bus, une formation est mise en place depuis début 2013 en lien avec Info-handicap pour l'ensemble des conducteurs, obligation légale pour mars 2013. Etant donné le nombre important de conducteurs, une dérogation a été demandée afin de pouvoir programmer les formations pour l'ensemble du personnel concerné. Les formations sont en cours et un grand nombre de conducteurs ont déjà pu être sensibilisé.

Procédure en cas de réclamation et formation

Toutes les réclamations que notre service bus reçoit sont traitées avec une priorité maximale. Pour garantir un meilleur suivi, les réclamations devront contenir des détails comme l'heure, la ligne du bus, la direction du bus et quel arrêt. Avec ces détails le chauffeur pourra être identifié pour s'expliquer. Pour chaque réclamation le service bus fait des changements internes pour améliorer le service au citoyen. La Ville de Luxembourg occupe deux formateurs dans le service bus qui forment les nouveaux chauffeurs et leur aide est aussi demandée en cas de réclamations.

9. Accessibilité des activités culturelles, sportives, de loisirs et des services

En 2020, l'ensemble des manifestations ont dû être annulées et ce service n'a donc pas pu être mis en place. Nous donnons un récapitulatif des années antérieures :

Accès aux manifestations sportives et culturelles

Manifestations sportives : Le service s'engage à permettre une **participation active** aux personnes aux besoins spécifiques au niveau des manifestations sportives organisées. Des **navettes spéciales** pour les personnes à mobilité réduite partant du Parc & Ride Bouillon sont proposées pour les grands événements et selon les demandes formulées auprès du Call-a-bus/Rollibus.

Concernant le sport pour tous, des **séances handi-sports** sont proposées par l'équipe en lien avec les « enfants du soleil » et les Luxrollers. Des contacts sont pris avec d'autres associations engagées dans le cadre d'activités sportives pour personnes à besoins spécifiques et groupes mixtes qui sont à privilégier en vue d'une réelle intégration/inclusion des personnes concernées.

Fête Nationale : Dans le cadre de la Fête Nationale, la Ville a réservé comme en les années précédentes deux espaces pour les personnes à mobilité réduite. Pour le 23 juin 2018, la Ville a également réservé un espace pour les personnes aux besoins spécifiques lors de la parade militaire.

Concerts de l'été au Knuedler : pour les grands concerts au Knuedler, un espace pour personnes à mobilité réduite et autres besoins spécifiques a été aménagé cette année, comme les années précédentes devant l'Hôtel de Ville avec un accès à l'entrée près du parking « Knuedler ». Ce service a de nouveau été très apprécié, surtout pour le « Rock um Knuedler » où la place est toujours très remplie.

Public viewings 2018

- **Coupe du Monde 2018**: La Ville a proposé un espace pour personnes à besoins spécifiques en cas de besoin pour tous les matches diffusés.

Public viewings ou actions encadrées précédents (plus de détails dans les rapports d'activités des années précédentes).

- ING Marathon
- Les Jeux des Petits Etats européens
- l'Euro 2008 et 2012 avec sous-titrage
- Mondial 2010 et 2014 avec sous-titrage
- Diffusion de la finale de la coupe du monde de football féminin en 2011 avec sous-titrage
- Championnat d'Europe 2016 UEFA

Le conseil de **l'Adaph** nous était précieux, également dans ce dossier afin de déterminer l'emplacement de l'espace pour personnes à mobilité réduite et pour l'aménagement de la toilette adaptée complémentaire.

La **référénte besoins spécifiques** était présente tout au long des actions et a informé toutes les personnes susceptibles de bénéficier de cet espace. De plus, elle était à joindre avant et pendant les manifestations sur le portable en cas de besoin.

Un point à soulever est également la **présence d'un traducteur langue de signes lors de rencontres et de réunions** organisées par la Ville. Habités à proposer des traductions en français, allemand, anglais ou portugais, les différents services incluent également la proposition d'un traducteur pour langue de signes. Nous avons également pu financer des traductions pour d'autres structures (Daaf Flux, « Zesummen fir Inklusioun », Questionnaire / Interview de l'étude Handiqualité, ...).

Nos services des Musées et Théâtres s'engagent aussi beaucoup dans le domaine des besoins spécifiques : ils participent depuis 2013 aux semaines de sensibilisations « besoins spécifiques ». Pour toute exposition, le service propose la possibilité d'une visite guidée pour personnes à besoin spécifique. Dans le cadre de l'exposition « les cinq sens » qui a eu lieu le 19 mars au 26 juin 2019 dans la Villa Vauban, un jardin aux 5 sens, très intéressant pour les personnes aux besoins spécifiques, était organisé en collaboration avec le Service des Parcs. Sur demande les personnes aux besoins spécifiques peuvent demander une visite guidée.

L'équipe du musée est très motivée pour rendre leurs services accessibles à tous. depuis 2017, une exposition accessible, « Musée pour tous », comportait :

- Des maquettes touchables
- Un film expliquant les peintures en plusieurs langues et avec sous-titres
- Des textes en Français, Allemand, Anglais et en langage facile
- Des visites guidées adaptées aux différents besoins spécifiques (p.ex. personnes aveugles ou sourdes).

Le **Service du Théâtre** est toujours content d'accueillir des troupes de théâtres aux besoins spécifiques. Dans la grande salle du Grand Théâtre, il y a des emplacements pour 9 chaises roulantes, et dans le « Kapuzinertheater » il y a des places pour 6 chaises roulantes. Les théâtres disposent également équipés d'une boucle auditive, à l'aide de laquelle des personnes malentendantes possédant une boucle d'induction auditive peuvent mieux entendre. Quelques opéras sont également surtitrés.

Il reste cependant beaucoup à faire pour que les offres culturelles puissent d'une manière générale devenir accessibles à tous, en particulier pour les malentendants et les sourds.

En 2019 et 2020, nous avons visité avec l'ADAPTH les deux Musées, aussi bien la salle de spectacle que les loges afin d'améliorer encore l'accessibilité des lieux.

10. Autonomie et inclusion

10.1. Personnel de la Ville de Luxembourg

La Ville de Luxembourg continue également ses efforts en faveur de l'engagement des personnes à besoins spécifiques.

En 2012, 29 personnes à besoins spécifiques travaillaient déjà auprès de la Ville. En 2013, 5 créations de poste ont été réalisées au sein du Service Hygiène. La Ville a ainsi engagé sous contrat de travail à durée indéterminée cinq personnes à besoins spécifiques qui ont réalisé un stage d'insertion professionnelle de deux ans dans le cadre d'une convention signée avec la Ligue HMC.

La Ville de Luxembourg emploie actuellement **252 personnes à « besoins spécifiques »** (126 en 2012, 191 en 2014, 219 en 2016, 242 en 2018 et 249 en 2019). Parmi ce nombre comptent les **personnes sous le statut de travailleur handicapé**, les personnes qui ont été déclarées inaptes à leur poste et bénéficient d'un poste aménagé, les personnes avec une inaptitude définitive, les personnes avec une inaptitude temporaire et celles avec des reclassements internes. La Ville de Luxembourg a donc un nombre très important de valétudinaires qui n'ont pas la reconnaissance de travailleurs handicapés, mais qui ont bénéficié d'un aménagement ou changement de poste suite à des problèmes de santé divers. Le **quota d'embauche** de personnes à besoins spécifiques est actuellement de **5.86% (5,75% en 2017)** (voir tableau ci-dessous). Ces chiffres montrent que la Ville de Luxembourg continue à faire des efforts conséquents afin de permettre l'embauche supplémentaire de personnes à besoin(s) spécifique(s) et de répondre aux problèmes de santé de ses agents internes. Le statut du travailleur handicapé a été inscrit comme critère à prendre en considération lors de la procédure d'embauche de la Ville. Certaines actions ont également permis d'accueillir des stagiaires en collaboration avec des partenaires spécialisés.

	Handicapés	Reclassés	Inaptes (reste)	Total	Effectif total	% total	% handicapés	% reclassés	% inaptes (reste)
31.12.2010	22	13	50	85	3617	2,35%	0,61%	0,36%	1,38%
31.12.2012	29	21	76	126	3701	3,40%	0,78%	0,57%	2,05%
31.12.2014	45	37	109	191	3853	4,96%	1,17%	0,96%	2,83%
31.12.2016	45	42	132	219	4002	5,47%	1,12%	1,05%	3,30%
31.12.2018	45	62	135	242	4043	5,99%	1,11%	1,53%	3,34%
31.12.2019	42	74	133	249	4139	6,02%	1,01%	1,79%	3,21%
31.12.2020	40	88	124	252	4297	5,86%	0,93%	2,05%	2,89%

Trois actions sont à mentionner particulièrement (plus de détails sont disponibles dans le rapport d'activités 2017):

- Priorités d'embauche pour les personnes ayant le statut de travailleur handicapé
- Action avec la Ligue HMC : embauche d'équipes avec des personnes aux besoins spécifiques au niveau mental.
- Partenariat avec l'ADEM

10.2. Réfugiés

Depuis 2016 des familles sous le statut de « réfugiés », dont des enfants aux besoins spécifiques, résidant sur le territoire de la Ville, se présentent régulièrement dans notre service. Leurs soucis sont la plupart du temps le logement ou la scolarisation de leurs enfants. De plus, selon le besoin spécifique, vivre au sein d'un foyer d'accueil pour DPI (demandeur de protection international) est très difficile, par exemple pour les enfants autistes. Notre service a pu guider ces familles vers les structures compétentes.

11. Liens utiles

Liens utiles :

Besoins spécifiques

<https://www.vdl.lu/la-ville/les-services-a-votre-ecoute/service-integration-et-besoins-specifiques>

Stationnement mobilité réduite

<https://www.vdl.lu/se-deplacer/en-voiture/stationnement/stationnement-pour-personnes-besoins-specifiques> (« Parking mobilité réduite »).

Semaines de sensibilisation

<https://vimeo.com/279055011>

<https://vimeo.com/279021463>

<https://www.youtube.com/watch?v=NK1vD9ivVZc>

<http://tele.rtl.lu/emissionen/live-planet-people/3035713.html>

Traduction Conseil communal

<https://www.vdl.lu/la-ville/vie-politique/conseil-communal/seances-du-conseil-communal>

Accessibilité :

http://fouer.lu/fr/acces_et_mobilite/mobilit-rduite

http://fouer.lu/fr/infos_pratiques/mobilit-rduite

<http://www.info-handicap.lu/index.php/fr-FR/documents/bulletin-de-liaison/754-201607-ed-speciale/file>

<http://www.eurewelcome.lu/online/www/menuContent/home/FRE/index.html>