



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

CAP MOBILITÉ NAMUR, UNE ASBL QUI CULTIVE DES VALEURS

La mission de CAP Mobilité est de proposer une plateforme de transports pour des personnes

- à mobilité réduite pour un transport assis, en porte à porte,
- recherchant un transport Médico-Sanitaire en ambulance ou véhicule sanitaire léger,
- à la recherche d'informations sur le transport le plus adapté en province de Namur - CAPN :
- centrale locale de Mobilité

Nous avons identifié 5 valeurs que nous tentons de placer chaque jour au cœur de nos actions :

1. **Le respect** : CAPN propose une culture de service fondée sur le respect (respect des personnes, respect des biens, respect de l'environnement matériel et institutionnel).
2. **L'équité** : Par sa vocation d'ASBL de service public, CAP Mobilité a pour obligation d'assurer un traitement équitable de tous les citoyens.
3. **Le professionnalisme** : CAP Mobilité rime avec professionnalisme par le développement partout et toujours d'un service de qualité.

4. **Le partage** : CAP Mobilité privilégie les échanges d'expériences et d'expertises.

5. **L'innovation** : CAP Mobilité développe une culture d'entreprise qui stimule la créativité, favorise les initiatives du personnel et améliore en permanence les processus et les services prestés.

CAP Mobilité Namur s'inscrit dans le respect des principes de l'économie sociale, c'est-à-dire avoir :

- Une finalité de service à la collectivité, plutôt qu'une finalité de profit
- Une autonomie de gestion
- Un processus de décision démocratique
- Une primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus

CAPN est une asbl d'insertion socioprofessionnelle qui forme et accompagne les demandeurs d'emploi fragilisés, plus particulièrement des Art. 60§7.

EXTRAIT DES STATUTS DE CAP MOBILITÉ NAMUR

L'Association a pour but la mise en œuvre de projets facilitant le déplacement des personnes à mobilité réduite et/ou malades et la sensibilisation de l'opinion à ce type de problème. L'association peut accomplir toute opération civile, mobilière ou immobilière et accorder son aide ou sa collaboration et participation, par tout moyen, à des entreprises ou organismes poursuivant les mêmes buts ou dont l'activité contribuerait ou pourrait contribuer à la réalisation de ceux-ci.

Elle peut accomplir tous les actes se rapportant indirectement ou directement à son objet. Elle peut notamment prêter son concours et s'intéresser à toute activité similaire à son objet.

L'association pourra recevoir tous les dons et subsides, toutes les libéralités entre vifs ou tous les legs qui lui seraient accordés par des personnes physiques, des personnes morales ou des organismes quelconques sous réserve d'approbation par le conseil d'administration.



CAP MOBILITÉ NAMUR

Rue de la 1^{re} Armée
Américaine 159
5100 WEPION

NE : 0432.622.275
TPMR : 081 21 21 01
TMS : 081 510 500
CLM : 0800 822 90

PARTENAIRES



LE MOT DU PRÉSIDENT

Mille mercis à tous ceux qui se sont mobilisés !

Mille mercis aux collaborateurs de CAP Mobilité qui ont permis de maintenir le cap et leurs services à nos bénéficiaires durant cette année folle.

Si l'année 2018 avait été marquée par la fusion de l'ASBL Handicap & Mobilité avec l'ASBL Association pour le Transport Médico-Sanitaire pour constituer l'ASBL Cap Mobilité Namur, l'année 2019 avait été l'année d'une analyse profonde de notre organisation et de ses modes de fonctionnement.

Avec les changements apportés, CAP Mobilité Namur se plaçait en meilleure position pour relever les enjeux des années futures et l'année 2020 devait être la première année de mise en œuvre de ces évolutions, avec l'objectif d'un redéploiement efficient.

Nous savons tous, et nous le vivons encore chaque jour dans ces premiers mois de 2021, que notre réalité a été bouleversée, que les équilibres déjà fragiles ont été rompus, nous confrontant à des situations que, dans nos croyances d'humains, nous pensions révolues, nous obligeant à revoir nos schémas de vie.

J'espère que les informations livrées dans ce rapport d'activités vous permettront de mieux comprendre comment, à notre manière, nous avons fait face à ce contexte et comment nous avons pu, grâce à la motivation de chacun de nos collaborateurs, maintenir notre mission.

Michel DEGODENNE
Président du Conseil d'Administration



CALL CENTER



PMR



TMS

En province de Namur, CAP Mobilité développe trois services totalement dédiés à la mobilité adaptée :



CALL CENTER

Parce que chacun a le droit de se déplacer en toute liberté, CAP Mobilité Namur met gratuitement à la disposition de la population des conseillers mobilité qui les guident vers la solution de mobilité la mieux adaptée à leurs besoins spécifiques.



PMR

L'ASBL CAP Mobilité Namur organise le transport pour personnes à mobilité réduite de porte à porte et sur réservation au départ de la province de Namur. Son unique objectif est de proposer des déplacements agréables et de qualité, pour tout motif, en toute sécurité et financièrement accessibles.



TMS

L'ASBL CAP Mobilité Namur assure également la prise en charge de transport non-urgent de patients en ambulance ou en véhicule sanitaire léger.

Nous assurons les transports de patients entre :

- le lieu de résidence et un établissement hospitalier ou de soins,
- un établissement hospitalier ou de soins et le lieu de résidence,
- les établissements hospitaliers ou de soins.

2020 : L'ANNÉE COVID

Pour CAP Mobilité, 2020 s'annonçait comme étant une année de développement, avec la mise en place de notre nouveau modèle organisationnel et de nos nouveaux outils de gestion. La crise COVID-19 a fortement impacté ces objectifs.

Comme cela arrive systématiquement face à une situation de crise, le modèle de fonctionnement qui était le nôtre a été déstabilisé et il a fallu y faire face. Il a fallu développer les alternatives pour pouvoir maintenir notre activité et limiter au maximum l'impact de cette situation sur notre Institution.

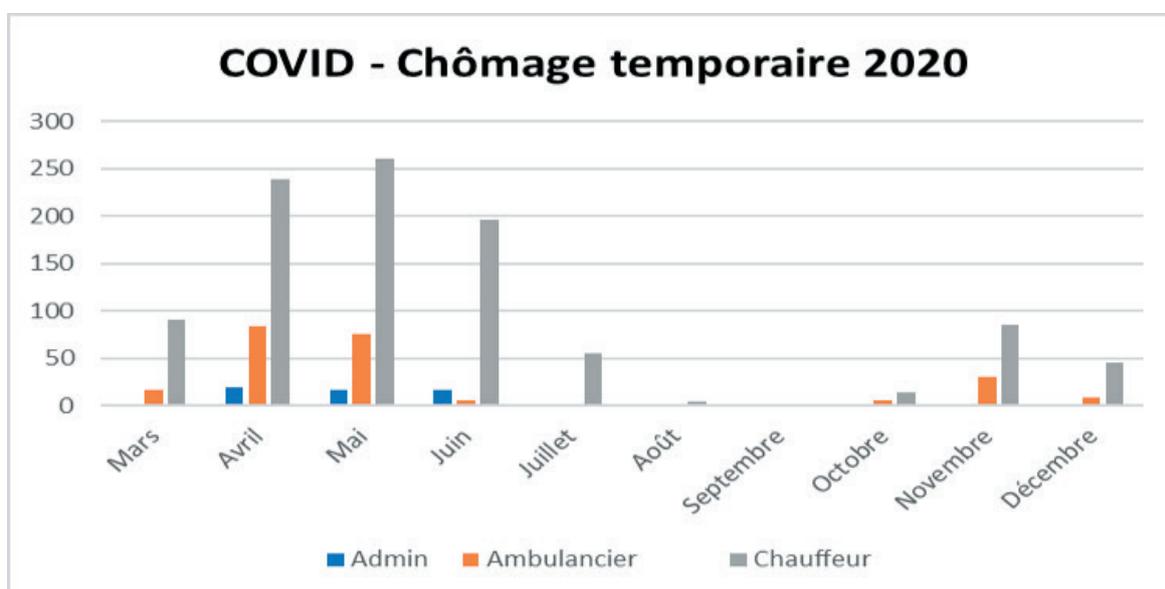
Une des forces de CAP Mobilité a été de pouvoir s'appuyer sur son réseau de partenaires. Sans ce réseau, nous n'aurions probablement pas été en mesure de maintenir notre activité opérationnelle car nous n'aurions pas pu disposer du matériel de protection nécessaire, la plupart de nos fournisseurs étant rapidement en rupture de stock.

CAP 48 nous a permis de bénéficier d'une subvention bienvenue pour soulager l'impact budgétaire de l'achat de ce matériel complémentaire.

L'impact sur notre activité opérationnelle a été très significatif :

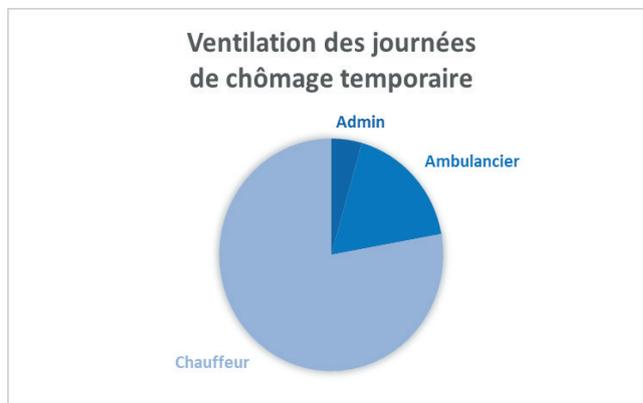
- Pour nos activités de transport de personnes à mobilité réduite (TPMR), nous avons constaté une diminution annuelle moyenne de l'ordre de 40%.
- Pour nos activités de transport médico-sanitaire (TMS), notre première analyse nous laissait penser qu'il n'y aurait pas de diminution de l'activité, au contraire, nous estimions qu'elle augmenterait. Nous pensions que les besoins de transports en ambulance augmenteraient en fonction des hospitalisations des patients. C'était sans compter sur l'arrêt partiel voire total de certains services de consultation. Nous avons constaté une diminution annuelle moyenne de l'ordre de 20%.

Pour faire face à cette diminution du nombre de transports et son impact sur nos recettes, nous avons activé les mesures de chômage temporaire pour force majeure dès la mi-mars. L'effort de mise en chômage temporaire partiel a été collectif et réparti entre les collaborateurs. Certains ont souhaité, durant certaines périodes, être en chômage temporaire complet.



Pour ce qui concerne le chômage temporaire, sa grosse utilisation s'étale de mi-mars à fin juin. Sur l'exercice 2020, cela représente 1.270 journées de travail en chômage temporaire, répartis entre :

- les chauffeurs (78% du nombre de journées de chômage temporaire),
- les ambulanciers (17,5% du nombre de journées de chômage temporaire),
- le personnel admin (4,5% du nombre de journées de chômage temporaire).



Pour le personnel administratif, les mesures de télétravail ont été activées.

Des contacts réguliers avec les Institutions partenaires ont permis d'adapter l'offre de service et son organisation au gré de l'évolution des activités respectives.

Cette crise n'a toutefois pas ralenti le souhait de nos équipes de continuer malgré tout à faire grandir notre Institution. En cette année particulière, le temps rendu disponible a permis d'œuvrer à l'amélioration de nos outils de travail :

- Rapatriement de toutes les équipes sur le site de Wépion : le 28 mars 2020, le service Ambulance a définitivement quitté les installations de Waret-la-Chaussée pour s'installer à Wépion. Ce déménagement a été le point de départ du développement de nouvelles synergies dans le fonctionnement du dispatching
- Mise en place d'un nouvel outil de planification des transports
- De nombreux travaux ont pu être réalisés durant cette année 2020, permettant d'augmenter l'efficacité de nos activités : nouvelle salle chauffeurs-ambulanciers, installation de panneaux photovoltaïques permettant de réduire notre consommation énergétique, nouveaux châssis, citerne de récupération des eaux de pluies pour le nettoyage des véhicules, agrandissement du parking, mise aux normes des installations électriques, contrôle d'accès au bâtiment, ...

CAP MOBILITÉ : CENTRALE LOCALE DE MOBILITÉ EN PROVINCE DE NAMUR

RÉTROACTES

Depuis plusieurs années, CAP Mobilité a initié un travail de réflexion concernant la centralisation des demandes de mobilité et la mise à disposition d'une stratégie de réponse adaptée à ces demandes.

Avec le soutien du Gouvernement wallon, de la Province de Namur et de CAP 48, le projet s'est concrétisé en fonction des moyens mis à disposition :

- Contact avec les structures autorisées et/ou agréées en province de Namur : IDESS (taxi social), services de Location de Véhicule avec Chauffeur, services de Taxis Collectifs, VSL, services de transport d'intérêt général, services de Taxi, services agréés en matière de Transport médico-sanitaires, sociétés de Titres Services.
- Activation d'un Numéro Vert 0800 822 90 qui est opérationnel depuis le 1/1/2018.
- Préparation d'un site internet permettant

de visualiser l'ensemble des services qui couvrent la province, leurs spécificités, tarifs, horaires. Cet outil est techniquement prêt, chaque partenaire pouvant s'y connecter avec son propre login et password pour y encoder ses propres informations. Nous devons maintenant finaliser les accès pour l'ensemble des opérateurs partenaires qui sont recontactés.

- Partenariat actif avec CAPBW et ASTA. Nous menons une collaboration étroite sur la recherche d'un logiciel de gestion des transports adaptés.
- La concrétisation en 2018 de la Centrale Régionale de Mobilité permet d'intégrer ces travaux dans un projet wallon coordonné et plus large. Il est prévu à l'époque d'activer 15 Centrales Locales couvrant l'ensemble du territoire wallon. Certaines Centrales sont déjà identifiées comme étant opérationnelles, dont CAP Mobilité Namur.

2020 : LES FONDATIONS OPÉRATIONNELLES DE LA CENTRALE RÉGIONALE DE MOBILITÉ (CRM) ET DES CENTRALES LOCALES DE MOBILITÉ (CLM)

Le 16 juillet 2020, le Gouvernement wallon a clarifié les missions confiées à la Centrale Régionale et aux Centrales Locales de Mobilité. Il a chargé la CRM de signer les conventions avec les CLM partenaires dans les meilleurs délais. Il a chargé le ministre de la Mobilité de préparer un cadre réglementaire concernant la coordination des initiatives de mobilité incluant la reconnaissance de la Centrale Régionale de Mobilité et des Centrales Locales de Mobilité, leurs missions et fonctionnement.

La convention cadre entre la Région Wallonne et la Centrale Régionale de Mobilité asbl en vue d'assurer la gestion du numéro d'appel unique « Centrale Régionale de Mobilité » et la coordination des services de transports locaux détermine les missions de la CRM.

La mission générale de la Centrale Régionale de Mobilité est de coordonner l'action des Centrales Locales de Mobilité. La mission couvrira un ensemble d'objectifs opérationnels qui seront définis chaque année dans un programme d'actions annuel.

Les conventions conclues en 2019 entre CRM et CLM ont été prolongées jusqu'au 31 décembre 2020.

Ces conventions ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la Centrale Régionale de Mobilité collabore avec la Centrale Locale de Mobilité en vue d'assurer la coordination des services locaux de mobilité et de fonctionnement décentralisé du numéro d'appel unique « Centrale Régionale de Mobilité ».



La Centrale Régionale de Mobilité reconnaît que la Centrale Locale de Mobilité est compétente et exerce notamment les tâches suivantes :

CALL CENTER

- Réaliser l'inventaire des services de mobilité présents sur le territoire qui lui est attribué, et le mettre à jour ;
- Organiser et gérer la centrale téléphonique locale du Numéro Vert régional unique, en garantissant une réponse adaptée et proche du demandeur ;
- Alimenter la Centrale Régionale de Mobilité en données (demandes de transports et trajets réalisés) et contribuer à faire évoluer les outils informatiques communs (site internet, base de données statistiques et outil de gestion informatique) dans le respect du RGPD ;
- Assurer un rôle d'éducation permanente auprès de la population pour promouvoir la mobilité durable et alternative à l'usage individuel de l'automobile ;
- Etablir un partenariat avec les Communes, assurer un rôle d'éducation permanente auprès des Services de Mobilité et des élus et représenter la CRM au niveau communal et supra-communal ;
- Informer les opérateurs et le public de la réglementation en vigueur et faire respecter les réglementations du transport en signalant les manquements auprès des autorités compétentes ;
- Participer activement aux réflexions menées par la Centrale Régionale de Mobilité pour répondre aux appels d'offres généraux et aux négociations menées avec d'autres pouvoirs subsidiant potentiels ;
- Partager leurs bonnes pratiques et apporter leur expertise et leur soutien en vue de la création de nouvelles centrales de mobilité.

LES ACTIVITÉS 2020

- Organiser et assurer une permanence téléphonique de 8h30 à 16h30 chaque jour ouvrable pour répondre aux appels émanant du 0800/822 90 ;
- Piloter les réunions hebdomadaires de suivi du projet au sein de l'institution ;
- Sensibiliser les autorités communales et acteurs dans le but de développer un partenariat :
 - 6 janvier : Mobilité BW
 - 23 janvier : CPAS Namur
 - 5 février : Croix-Rouge de Belgique, Direction générale
 - 24 février : CPAS Namur
 - 25 février : AViQ
 - 8 avril : contacts avec le Conseil consultatif des Aînés Namur
 - 18 juin : CPAS Gembloux
 - 19 juin : Taxis Namur
 - 22 juin : CPAS Profondeville

- 22 juin : PCS Jemeppe-sur-Sambre
- 23 juin : Auvelais, ASBL Brillo
- 24 juin : CPAS Eghezée
- 13 juillet : CPAS Gembloux
- 11 septembre : contacts avec les Directeurs généraux des CPAS de la province de Namur (invitation dans le cadre de leur réunion plénière) ;
- 18 septembre : ville de Namur
- 1^{er} octobre : CPAS Gesves
- 22 octobre : CAPS Gesves
- 26 octobre : CAPS Assesse
- 10 décembre : CAPS Gembloux
- Relance des opérateurs privés (sociétés de taxis, Croix-Rouge, mutualités, ...)
- Maintenir à jour l'inventaire des services de mobilité présents sur le territoire de la CLM et développement du réseau de partenaires (voir annexe) ;
- Evaluer la possibilité de développer un accord de partenariat avec Mobilisud :
 - Participation AG Mobilisud (3 septembre)
 - Contacts et réunions avec le coordinateur (30 juillet, 2 octobre, 5 octobre)
 - Rencontre entre les administrateurs : octobre
- Collaborer au fonctionnement des différents organes de la CRM :
 - 8 janvier : contact CRM
 - 10 janvier : Assemblée générale extraordinaire CRM
 - 18 février : suivi du courriel relatif à l'appel à candidature des collaborateurs
- 12 mars : présentation outils
- 25 mars : suivi courriel reporting et justificatifs convention CRM-CLM
- 26 juin : visio CRM Justificatifs dépenses
- 16 juillet : visio CRM-CAPN-Mobilisud
- 7 août : Convocation CA électronique
- 25 août : Convocation AG électronique
- 7 octobre : Comité de gestion
- 7 octobre : visio CRM-SPW-CAPN - Logiciel commun à tous les opérateurs
- 26 novembre : Comité de gestion
- 4 décembre : convocation CA électronique
- 16 décembre : Comité de gestion
- 18 décembre : Comité de gestion CRM élargi à ASTA

TPMR : LE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

LES PERSONNES TRANSPORTÉES

Partenaire du TEC en province de Namur, CAP Mobilité Namur participe au projet de transport au profit de personnes porteuses d'handicap. À ce titre, nous mettons en circulation des véhicules spécialement aménagés pour ce type de transport. Ce service permet de se déplacer si les problèmes de mobilité rendent difficile, même temporairement, l'utilisation des lignes de bus classiques.

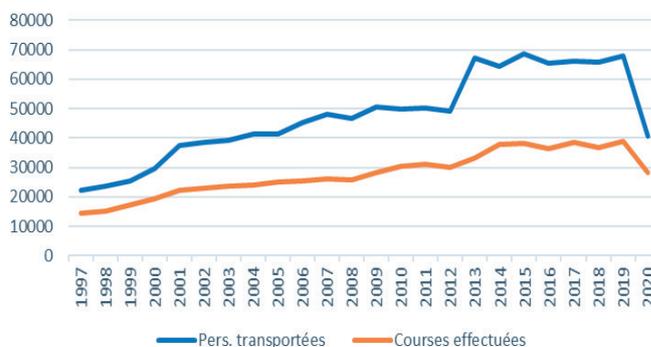
Pour les bénéficiaires, les avantages sont évidents :

- des véhicules adaptés : élévateur, système d'ancrage des voitures, mains courantes...
- des chauffeurs formés : pour encadrer à l'embarquement et à l'arrivée ;
- des tarifs avantageux : mêmes prix que sur les lignes TEC ;
- une plus grande mobilité : déplacements vers les services médicaux, lieu de travail ou école, les administrations, les loisirs, ...).

«Une personne à mobilité réduite est une personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son état, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire, ainsi qu'en raison des appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer ».

Code du Développement territorial de Wallonie (CoDT)

Evolution du nombre de personnes transportées et de courses effectuées



La différence entre les courbes se resserre en 2020 : les normes relatives à la distanciation sociale ont fortement impacté le nombre de personnes transportées simultanément dans les véhicules. Un nombre important de transports ont été réalisés avec maximum deux personnes transportées à bord des véhicules.

C'est au niveau de notre activité TPMR que l'impact de la pandémie COVID a été le plus marqué.

L'impact le plus significatif se situe au niveau de la convention TEC qui montre une diminution des recettes de l'ordre de 30%. Cet impact a toutefois été réduit grâce à la décision du Ministre HENRI qui a décidé de proposer une convention transactionnelle permettant de financer en partie (à concurrence de 25%) les kilomètres du quota non valorisés suite au confinement.

A l'échelle annuelle, l'impact de la crise pandémique sur le nombre de transports TPMR que nous avons réalisés est important : **-39,2%**. C'est en avril (-80,7%) et mai (-76,9%) que ces impacts ont été les plus lourds. La seconde vague a significativement impacté l'activité en novembre (-53,6%) et décembre (-46,5%).

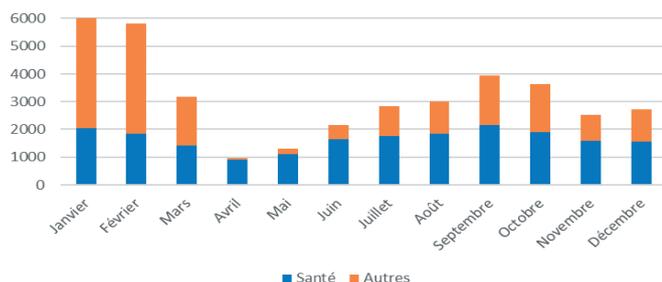
A l'exception des deux premiers mois de l'année, l'activité TPMR 2020 aura toujours été en déficit par rapport à l'activité 2019. L'écart le plus réduit concerne le mois de septembre, avec un déficit de -25,7%.

Cet écart est principalement consécutif à la diminution des transports TEC (loisirs, professionnels, ...), l'activité relative aux transports Santé étant moins impactée, même si également en diminution.

ACTIVITE TPMR
Comparatif 2019-2020



ACTIVITE TPMR 2020
Répartition des transports par mois

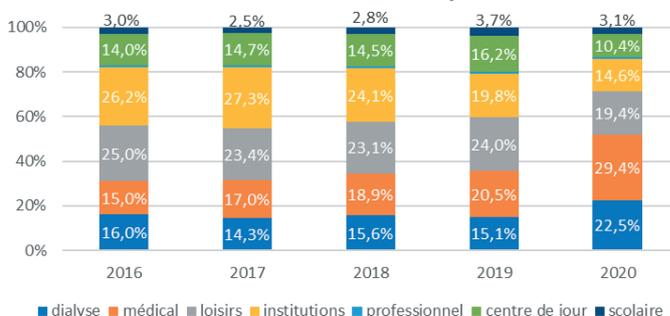


Toutefois, maintenir plus de 20% de taux d'annulation pour les transports génère des problèmes de planification évidents. Le développement de notre outil de planification et d'optimisation des transports devra permettre de soulager cette pression.

Généralement assez stable les exercices précédents, la répartition entre les différentes motivations de transport a été modifiée en 2020. Logiquement, les transports à vocation médicale se sont plus ou moins maintenus alors que les impacts sur les transports institutionnels et de loisirs ont été très lourds.

La proportion des transports pour dialyse augmente de façon significative. Pour ce qui concerne les transports en dialyse, le gros enjeu des prochaines années est de pouvoir, avec les partenaires impliqués, initier un modèle budgétaire qui soit plus supportable pour les bénéficiaires. Aujourd'hui, dès lors que l'intervention de l'assurance complémentaire est limitée parce que plafonnée, le coût des transports devient

Evolution de la répartition selon la motivation du transport



vite insupportable. CAP Mobilité souhaite être acteur actif dans ce type de réflexion. Un travail de réflexion doit être mené avec les mutualités et les pouvoirs publics sur ce thème.

Le nombre de transports de personnes pour raison médicale évolue progressivement : de 15% en 2016, ce type de transport représentait 20,5% en 2019. La proportion 2020 grimpe à 29,4%. Il s'agit de personnes faisant appel à nous pour des déplacements nécessités pour des consultations hospitalières, des visites chez le généraliste ou des déplacements pour des soins (kiné). Cette évolution est vraisemblablement le résultat d'un travail plus précis dans l'analyse de la demande de transport par nos dispatchers. Pouvoir **déterminer le vecteur de transport le plus adapté** et bien différencier

la demande de transport de personnes d'une demande de transport de patient (nécessité d'une surveillance paramédicale durant le transport) est un enjeu important.

La proportion des transports avec un objet Santé représente en 2020 près de 52% de nos transports PMR, contre 35,6% en 2019.

On le voit sur le comparatif par catégorie de missions, ce sont les transports institutionnels (institutions et centres de jour) et les transports loisirs qui ont été les plus impactés. L'ensemble des transports avec un objet institutionnel représente 25% des transports en 2020 contre 36% en 2019.

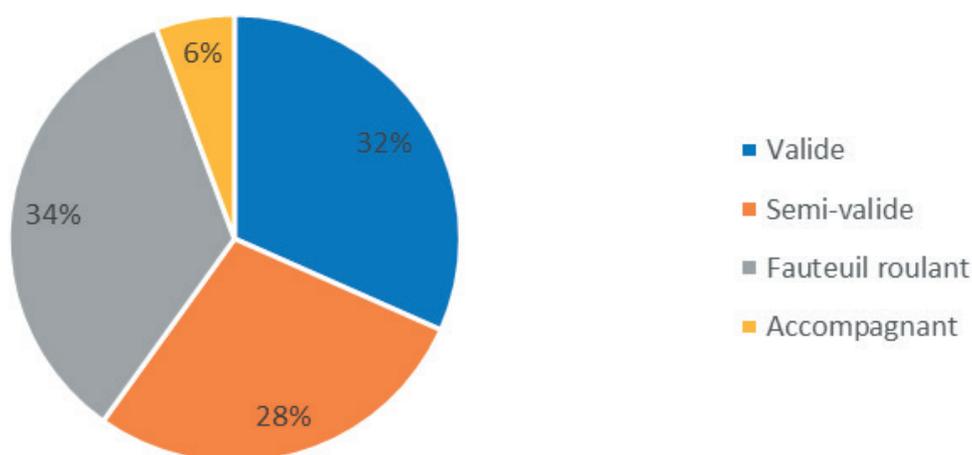
Comparativement à 2019, les transports Loisirs ont diminué de moitié et représentent en 2020 une proportion de 19,4% des transports réalisés.

Enfin, les transports pour raisons professionnelles représentent un taux inférieur à 1%.

Comparatif 2019-2020 par catégorie de mission



Répartition par catégorie de personnes transportées



En ce qui concerne les capacités de mobilité des personnes transportées, 40% des transports effectués le sont pour des personnes en fauteuil roulant (dont 2,1% en fauteuil électrique) et 60% peuvent encore marcher de manière autonome (32%), appareillée ou aidés par un tiers (28%).

Le nombre d'accompagnants des personnes transportées est de 6 %.



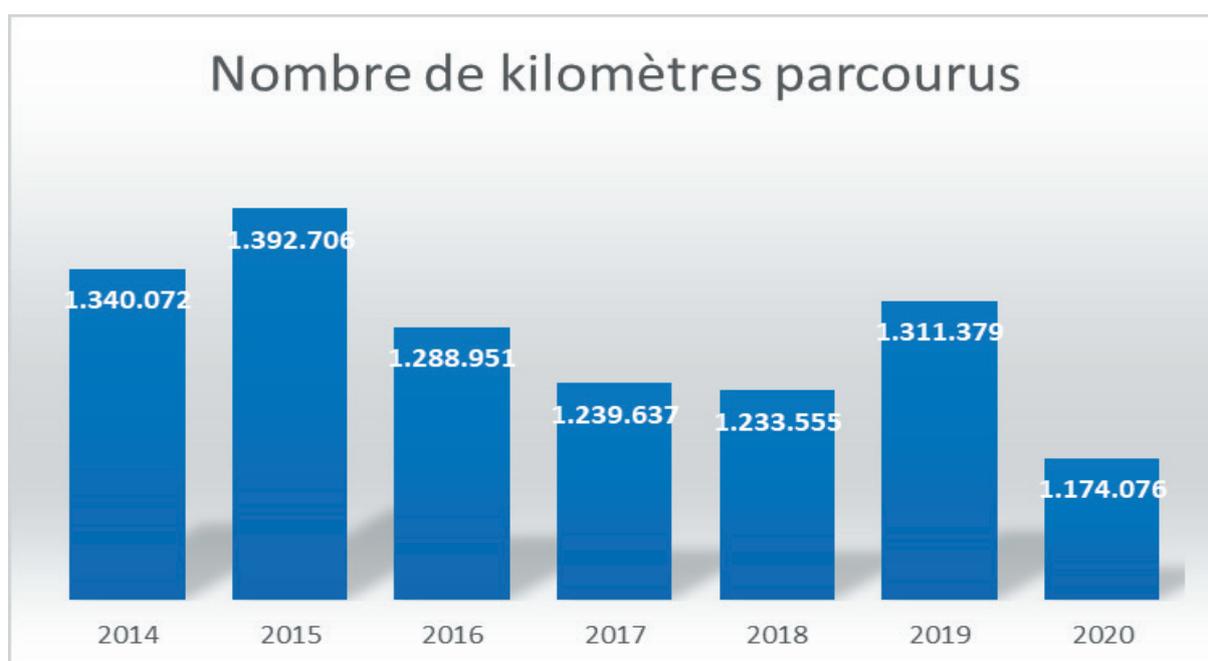
LA FLOTTE DE VÉHICULES

Notre flotte de véhicules dédiés au transport de personnes à mobilité réduite s'est maintenue en 2020. Nous avons bénéficié du soutien financier de CAP48 pour le remplacement d'un de nos VW Crafter.

En 2020, la flotte de véhicules TPMR est composée de 27 véhicules, dont 24 sont des véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite.

Les 3 autres sont des véhicules de transport de personnes type navette-minibus :

- 10 VW Crafter, véhicules adaptés
- 9 Renault Master, véhicules adaptés
- 1 Ford transit, véhicule adapté
- 1 VW Caddy, véhicule adapté
- 3 Renault Kangoo, véhicules adaptés et VSL.
- 3 Opel Vivaro, minibus



TMS : LE TRANSPORT MÉDICO-SANITAIRE

En tant qu'opérateur du transport de patient et de personnes, CAP Mobilité Namur souhaite protéger les intérêts de ses bénéficiaires et donc se positionner comme un élément régulateur du secteur. Participant à un groupe de travail piloté par les autorités régionales, CAP Mobilité Namur œuvre à la mise en place d'un dispositif de transport ambulance qui soit adapté aux réalités de chacun (organisme assureur, opérateur et patient).

Nous plaignons pour une approche qui soit coordonnée, complémentaire et cohérente entre les entités fédérale et fédérées. Les réglementations en matière de transport médico-sanitaire doivent favoriser l'accessibilité aux soins via l'accessibilité au transport. Il est donc indispensable, à court terme, de combler le vide juridique actuel et, dans un objectif à moyen terme, d'articuler le dispositif TMS en tenant compte des enjeux de mobilité (Centrale Régionale de Mobilité), de l'évolution des bassins de soins (transports inter hospitaliers), mais aussi du développement certain de transports

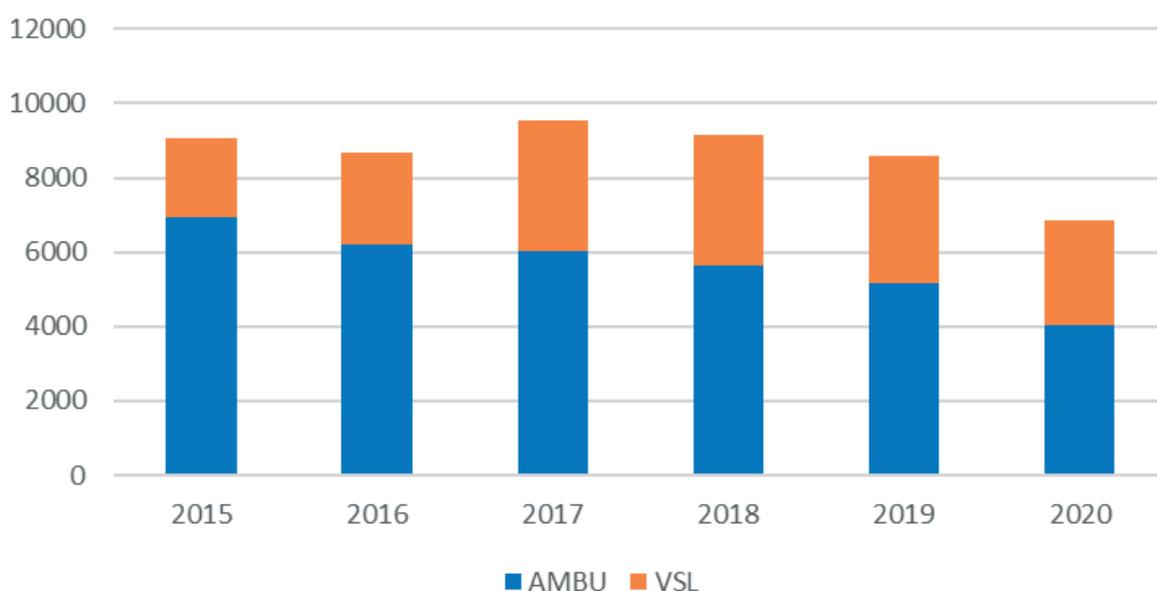
interrégionaux avec la concrétisation des réseaux hospitaliers.

CAP Mobilité milite pour que le mode de tarification soit simple, compréhensible, juste et transparent pour le patient.

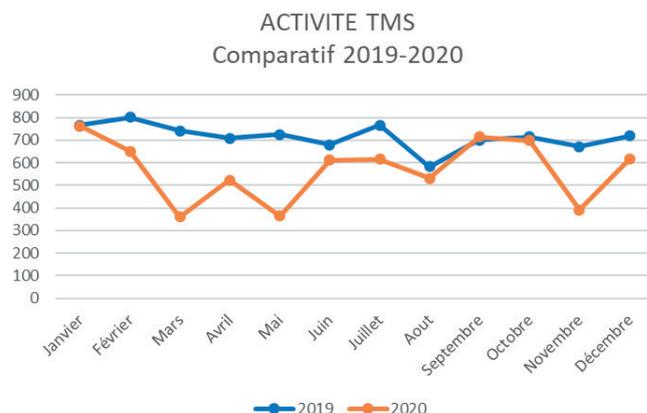
CAP Mobilité Namur n'applique pas le principe de la triangulation pour le calcul des kilomètres à facturer. Nous pensons que cette méthode de calcul impacte significativement le coût des transports et il nous semble plus cohérent de ne prendre en considération que les kilomètres durant lesquels le patient est à bord. Nous appliquons les modalités identiques à la Flandre et à Bruxelles : le nombre de kilomètres en charge multiplié par deux.

Grâce à la composition de ses instances, CAP Mobilité a développé un partenariat de qualité avec les mutualités chrétiennes et socialistes, ainsi qu'avec les établissements hospitaliers namurois.

Evolution des transports médico-sanitaires

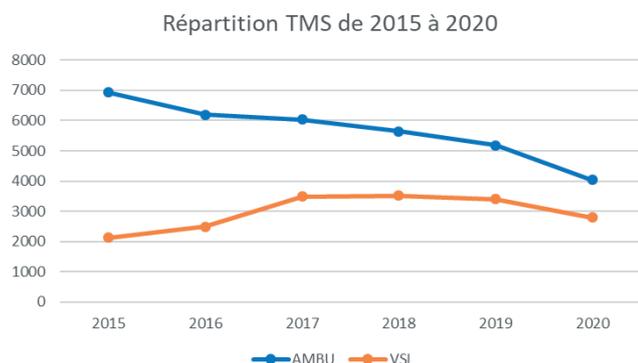


A l'échelle annuelle, l'impact de la crise pandémique sur le nombre de transports TMS que nous avons réalisés est de **-20,23%**. C'est en mars (-51,28%) et mai (-49,66%) que ces impacts ont été les plus lourds. Entre les 2 vagues de la pandémie, l'activité de septembre a montré une reprise positive (+2,29%). La seconde vague a significativement impacté l'activité en novembre (-41,58%), les mois de septembre et octobre étant alignés sur l'activité 2019.



Le constat reste étonnant d'avoir vu nos activités TMS diminuer dans un contexte de crise durant lequel les institutions de soins étaient confrontées à la difficulté de trouver des vecteurs de transport disponibles pour le déplacement de leurs patients.

Depuis plusieurs années, la tendance montre une diminution continue du nombre de transports en ambulance et une augmentation du nombre de courses en VSL. Même si cette augmentation de transports en VSL n'est pas une réalité en 2020, les deux courbes se resserrent. Cette évolution est le résultat de l'attention permanente portée au choix du vecteur de transport le plus adapté, privilégiant ainsi le VSL quand l'ambulance n'apporte pas de plus-value pour le transport du patient. Il est important pour CAP Mobilité de veiller à l'utilisation rationnelle des vecteurs de transport, limitant ainsi l'impact financier pour le patient et son organisme assureur.



Les transports médico-sanitaires réalisés en 2020 sont répartis entre 59,08% de transports en ambulance et 40,92% de transports en véhicules sanitaires légers (VSL).

LA FLOTTE DE VÉHICULES TMS

Notre flotte de véhicules dédiés au transport médico-sanitaire se compose de 7 ambulances et de 3 véhicules sanitaires légers. Deux anciens véhicules ont été déclassés en 2020.

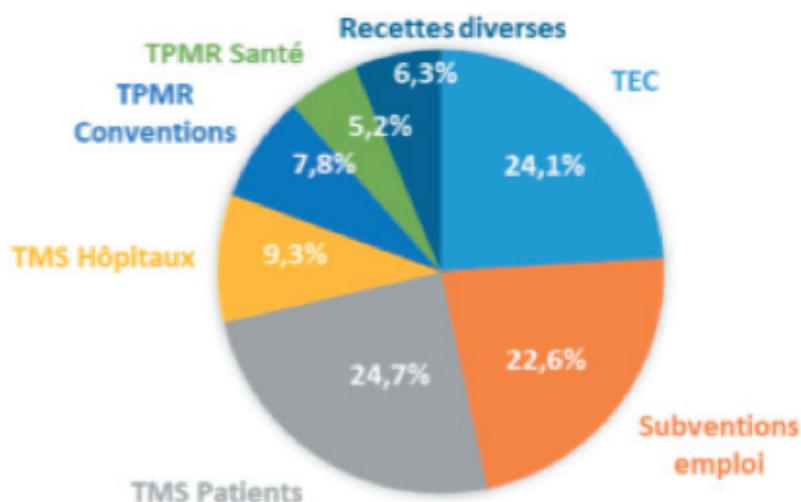
Les ambulances sont des véhicules de marque Renault Traffic. La moyenne d'âge des ambulances est de 6 ans.

Les VSL sont des Renault Kangoo. Leur moyenne d'âge est de 3 ans.



LES DONNÉES FINANCIÈRES 2020

Ventilation des recettes 2020



Les recettes proviennent principalement (à hauteur de 47%) des diverses activités de transport réalisées par l'institution, dont 34% émanant des activités de transport médico-sanitaire.

Le partenariat avec le TEC (transport de personnes porteuses de handicap et transports scolaires) représente 24,1% de nos recettes. En complément des autres activités TPMR (conventions institutions et transport à la demande), ces activités TPMR représentent 37,1% de nos recettes.

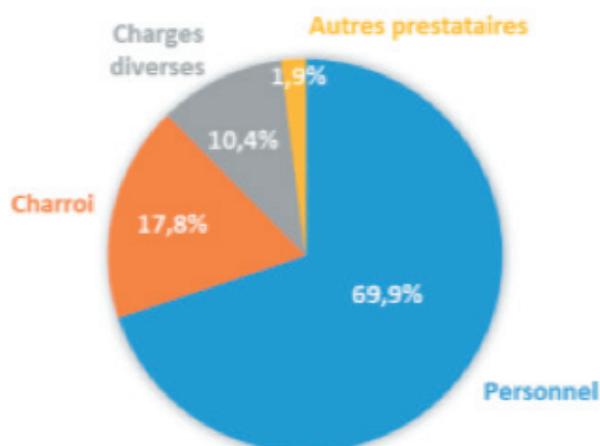
Enfin, les recettes diverses émanent de subventions reçues de CAP48 (pour le soutien à l'achat de véhicules adaptés au TPMR et le soutien au projet de call center), de la Région Wallonne (soutien call center), ainsi que de la récupération des accises diesel et du contentieux.

Les frais de personnel représentent la grosse partie des dépenses (69,9%).

Les charges relatives au charroi représentent 17,8% des charges. La répartition se ventile entre les frais d'amortissement (35,63%), les frais de carburant (28,09%), les frais d'entretiens (22,65%) et les frais d'assurances (13,09%).

Les charges diverses se ventilent en frais de fonctionnement (bâtiment, énergies, téléphonie et communication : 25,18%), frais d'amortissement autres que véhicules (32,3%), frais d'honoraires (21,98%) et assurances hors charroi (13,36%).

Ventilation des charges 2020



L'ÉQUIPE

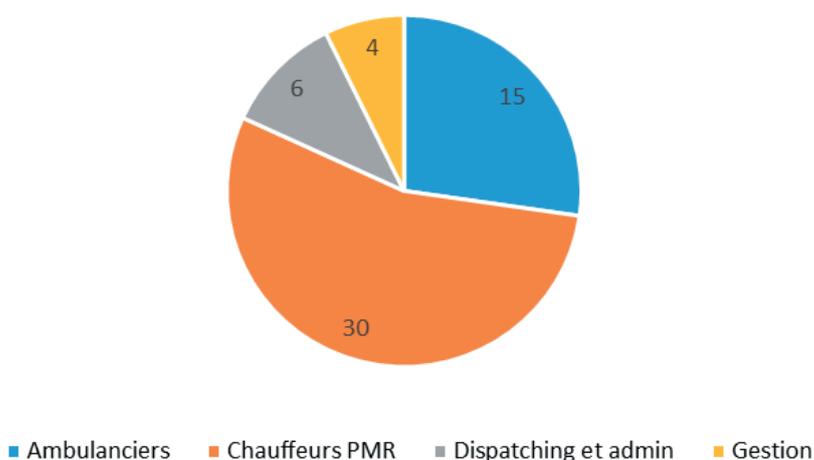
Durant l'année 2020, différents éléments ont impacté le volume de l'équipe :

- Départs d'ambulanciers : 3 ambulanciers ont quitté CAP Mobilité vers d'autres horizons professionnels. Ces 3 ambulanciers n'ont pas été remplacés.
- Maladie Longue Durée : 2 chauffeurs étaient en maladie longue durée depuis plusieurs années. Les trajets de réintégration ont été analysés et des conventions de rupture de commun accord ont été signées.
- Terme de contrats temps partiel à durée déterminée : 3 contrats arrivaient à échéance en 2020. Un contrat n'a pas été reconduit et les deux autres ont été reconduits à durée indéterminée, temps-plein. Le temps de travail du contrat non-reconduit a permis d'augmenter le temps de travail de collaborateurs à temps-partiel. Ils travaillent dorénavant à temps-plein.

Considérant ces différents mouvements, en décembre 2020, CAP Mobilité Namur occupait 55 personnes sous contrat de travail :

- 30 chauffeurs assurent nos activités de transport de personnes à mobilité réduite (2 femmes et 28 hommes) ;
- 15 ambulanciers (7 femmes et 8 hommes) assurent les activités de transport de patients. Une de ces ambulancières est en suspension complète de contrat jusqu'en 2024 ;
- 6 collègues (4 femmes et 2 hommes) assurent le fonctionnement du dispatching et les tâches administratives ;

Répartition par fonction



- le comité de Direction se compose de 4 personnes (2 femmes et 2 hommes).

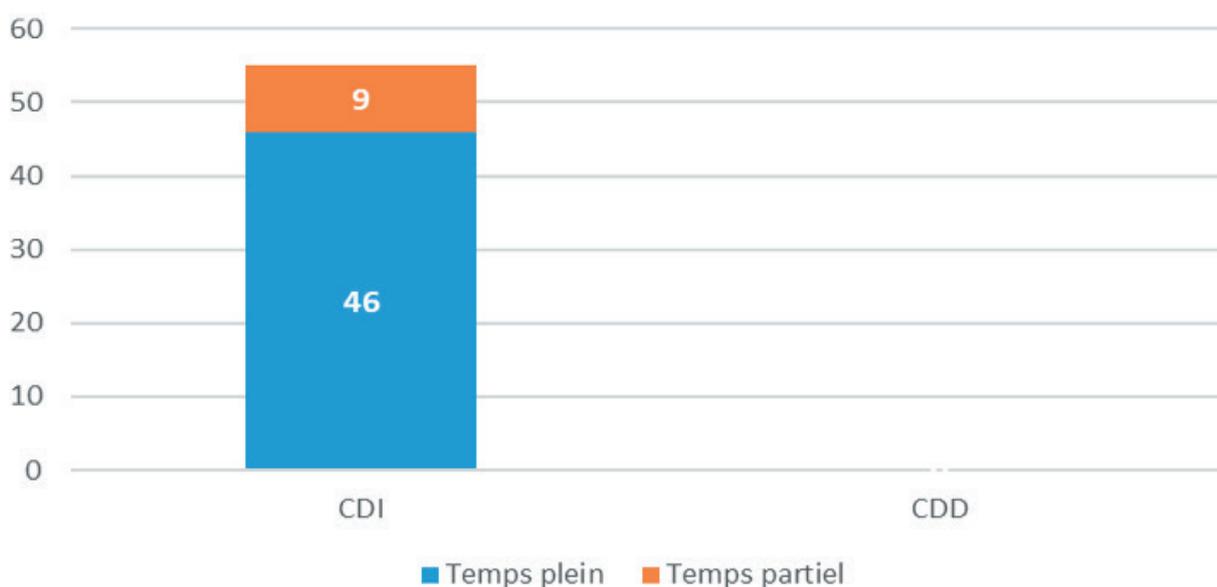
Complémentairement à ces 55 collaborateurs, grâce à son agrément d'initiative d'économie sociale, CAP Mobilité a bénéficié en 2020 de l'aide de collaborateurs sous contrat article 60 §7. En décembre 2020, il y en avait 7 : un poste administratif (1 femme) et 6 postes de chauffeurs (1 femme et 5 hommes). Plus d'un tiers de nos chauffeurs TPMR sont des anciens collègues ayant débuté chez nous via un contrat article 60. Nous sommes fiers de réussir ce challenge.

L'ÉQUIPE

Pour le transport médico-sanitaire, notre équipe est bien évidemment composée d'ambulanciers brevetés, répondant à toutes les exigences de la Région Wallonne, en ce compris l'obligation de formation continue.

Notre équipe est composée d'hommes et de femmes d'origines et de cultures très diversifiées (6 nationalités différentes) et comprenant tous les âges, ce qui assure une belle mixité sociale.

Par type de contrat de travail



Depuis décembre 2020, 100% du personnel bénéficie d'un contrat à durée indéterminée.

Près de 84% du personnel est occupé à temps-plein. La totalité des personnes occupées à temps partiel le sont par choix personnel (crédit-temps, congé parental ou part-time).

Il ne serait pas correct de terminer ce chapitre dédié à nos collaborateurs sans leur rendre l'hommage qu'ils méritent pour avoir su faire face à ces conditions de travail rendues difficiles par la pandémie Covid. La participation de chacun à l'effort collectif qui a dû être réalisé nous a permis de passer au-delà des différents écueils et de maintenir notre offre de services aux personnes qui en avaient besoin.

Un grand merci à tous.

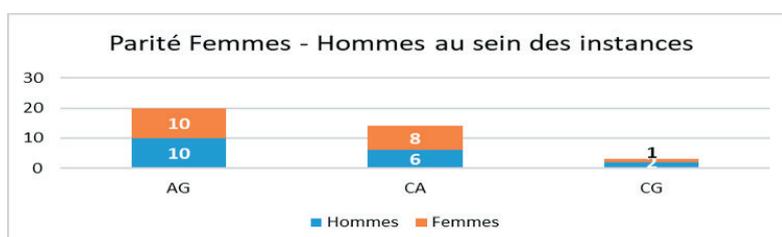
LES INSTANCES

L'assemblée générale et le conseil d'administration de CAP Mobilité Namur sont constitués de membres représentants les parties prenantes à la création de l'ASBL. Né d'une initiative bénévole en 1986, « Handicap et Mobilité » s'est développé et professionnalisé au cours des années en liant des partenariats avec le TEC Namur-Luxembourg, les Mutuelles et les institutions de la région qui prennent en charge les personnes âgées ou les personnes handicapées. La fusion en 2018 avec ATMS a renforcé ces partenariats.

LISTE DES MEMBRES DES INSTANCES

Nom	Prénom	Représentation	AG	OA	CG	Fonction
BENSALAH	Imane	Mut Chrétienne	x	x	x	Trésorière
BOUVEROUX	Charlotte	Solidaris	x	x		Administratrice
COLLARD	Lara	Solidaris	x	x		Administratrice
DEGODENNE	Michel	CSD	x	x	x	Président
d'OTREPPE de BOUVETTE	Paul	CSLB	x	x		Administrateur
DUFOUR	Adrien	CSLB	x	x		Administrateur
DUSCHESNE-HOTTON	Lucy	Mut Chrétienne	x			Membre
GILON	Laurence	ASD	x	x		Administratrice
HAUTIER	Raphael	Solidaris	x			Membre
HUYGHEBAERT	Vincent	Mut Chrétienne	x			Membre
LAMBERT	Gérard	Mut Chrétienne	x	x		Administrateur
LAVIGNE	Marie-France	Indépendant - expert	x	x		Administratrice
LIBERT	Benoit	CHU UCL Namur	x			Membre
LOTHAIRE	Irène	ASPH	x	x		Administratrice
MERCIER	Michel	Indépendant - expert	x	x		Administrateur
PLOMPTEUX	Christophe	CSLB	x			Membre
POSKIN	Marc	CHU UCL Namur	x	x	x	Secrétaire
STREEL	Julie	CHU UCL Namur	x			Membre
VISEUR	Antoine	Solidaris	x			Membre
WATHELET	Christine	Altéo	x	x		Administratrice
WINANDY	Patricia	CHU UCL Namur	x	x		Administratrice

Robert JAVAUX est en charge de la gestion journalière de l'ASBL.





NOS PARTENAIRES



CAP MOBILITÉ NAMUR

Rue de la Première Armée Américaine 159
5100 WEPION

Numéro d'entreprise : 0432.622.275

AVEC LE SOUTIEN DE



Wallonie



AViQ
Agence pour une Vie de Qualité
Familles Santé Handicap

Mise en page
et impression

