RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

CAP MOBILITÉ NAMUR

Á VOTRE SERVICE DEPUIS 1986

Editeur responsable: Robert JAVAUX Rue de la Première Armée Américaine n°159 5100 Wépion

CAP MOBILITÉ NAMUR

Rue de La Première Armée Américaine,159
5100 Wépion

www.capn.be

info@capn.be

@capmobilitenamurasbl

NE: 0432.622.275 TPMR: 081/21.21.01 ATNUP: 081/510.500
Taxi social 081/20.69.63 CLM: 0800/822.90

Nos partenaires

LE MOT DU PRÉSIDENT

Depuis la fusion de 2018 entre Handicap et Mobilité et ATMS, la volonté de proposer à nos bénéficiaires un vecteur de transport qui soit le plus adapté possible à leurs besoins et à leur situation a toujours été une priorité. Et il fallait que ce service de qualité puisse être accessible à un tarif lui aussi adapté.

Cet objectif de toujours a bien sûr été étendu à l'activité de transport de patients. Pour la première fois à l'échelle de notre activité annuelle, 2024 aura été un tournant : pour la première fois, nous avons réalisé plus de transports en VSL qu'en ambulance. Il s'agit là d'un résultat qui est le fruit du gros travail d'analyse de nos équipes pour proposer le vecteur de transport le plus adapté à la situation. Et ce travail a un impact sur nos bénéficiaires, puisqu'il limite les coûts de transports. Et nous savons combien l'impact tarifaire du transport de patient est un enjeu essentiel puisqu'à ce jour, ce coût est principalement à charge des patients transportés. CAP Mobilité milite auprès des décideurs régionaux et fédéraux pour que cela change.

Je ne voudrais pas clôturer ce message sans remercier tous nos collaborateurs et partenaires sans qui CAP Mobilité ne pourrait offrir une large gamme de service de transport de personnes et de patients.

Michel Degodenne
Président de l'Organe d'Administration

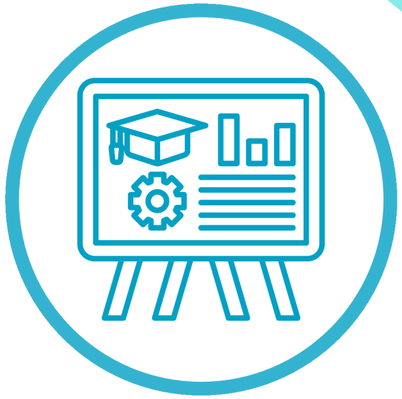
NOS VALEURS

LE RESPECT

CAPN propose une culture de service fondée sur le respect (respect des personnes, des biens, de l'environnement matériel et institutionel).

LE PARTAGE

CAP Mobilité privilégie les échanges d'expériences et d'expertsies.



LE PROFESSIONNALISME

CAP Mobilité rime avec professionnalisme par le développement partout et toujours d'un service de qualité.

L'ÉQUITÉ

Par sa vocation d'ASBL, CAP Mobilité à pour obligation d'assurer un traitement équitable de tous les citoyens.

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.

CAPN s’inscrit dans les principes de l’économie sociale

Une finalité de service à la collectivité plutôt qu’une finalité de profit

Une autonomie de gestion et un processus de décision démocratique

Une primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus

Nous sommes une ASBL qui favorise l’insertion socioprofessionnelle. Nous formons et accompagnons des demandeurs d’emploi fragilisés et plus particulièrement des ART.60§7

Maximiser la qualité et l'accessibilité

Flexibilité et adaptabilité

Notre force réside dans la diversité de notre offre de services. Nous avons constaté que cette variété nous permet non-seulement de répondre à une multitude de besoins en matière de mobilité, mais aussi de pouvoir identifier la solution de transport la plus adaptée à chaque situation spécifique.

Orientation vers la solution adéquate

Un élément clé de notre approche est la capacité à orienter nos bénéficiaires vers le vecteur de transport le plus adéquat. Grâce à notre équipe de dispatchers qualifiés et formés, nous pouvons affiner les besoins de chaque bénéficiaire pour garantir une prise en charge optimale. Par exemple, une demande initiale de transport en ambulance peut évoluer vers un transport en VSL ou même vers un dispositif de transport de personnes, offrant ainsi une solution tout aussi adaptée mais moins onéreuse.

Pertinence des décisions

Les données de notre rapport d'activité pour l'année 2024 confirment la pertinence de notre approche. Premièrement, nous avons constaté une tendance à diriger les bénéficiaires vers des solutions de transport moins coûteuses tout en restant tout aussi adaptées à leurs besoins, ce qui démontre notre engagement envers l'accessibilité financière. Deuxièmement, le fait que le nombre de transports en ambulance et en VSL soit quasiment équilibré, avec une répartition de 54,5% pour l'un et 45,5% pour l'autre, souligne l'efficacité de notre équipe de dispatchers dans l'identification du meilleur mode de transport pour chaque situation.

Conclusion

En offrant une gamme complète de services de transport et en mettant l'accent sur l'adaptabilité et la pertinence de nos décisions, nous avons réussi à maximiser la qualité et l'accessibilité de nos services pour nos bénéficiaires. Notre engagement envers l'excellence et notre capacité à répondre aux besoins individuels continueront à guider notre action pour les années à venir, garantissant ainsi une expérience de transport optimale pour tous ceux que nous servons.

CAP Mobilité dispose de quatre services totalement dédiés à la mobilité adaptée :

Notre unique objectif est de proposer aux personnes à mobilité réduite, des déplacements agréables et de qualité, pour tout motif, en toute sécurité et financièrement accessibles. Cette offre TPMR de porte à porte est également élargie à des prises en charge plus complètes et individuelles.

Nous assurons 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.

Ce service est le fruit d'une collaboration entre le CPAS de Namur et CAP Mobilité Namur. C'est un service pour les personnes qui veulent augmenter leur mobilité et parfois sortir d'un certain isolement social. Il est accessible à toute personne résidant sur la commune de Namur, ayant des revenus modérés et ayant des difficultés à se déplacer.

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 à la mobilité qui les guident vers la solution de mobilité la mieux adaptée à leurs besoins spécifiques.

Le transport PMR

+7%

de transports en 2024

24

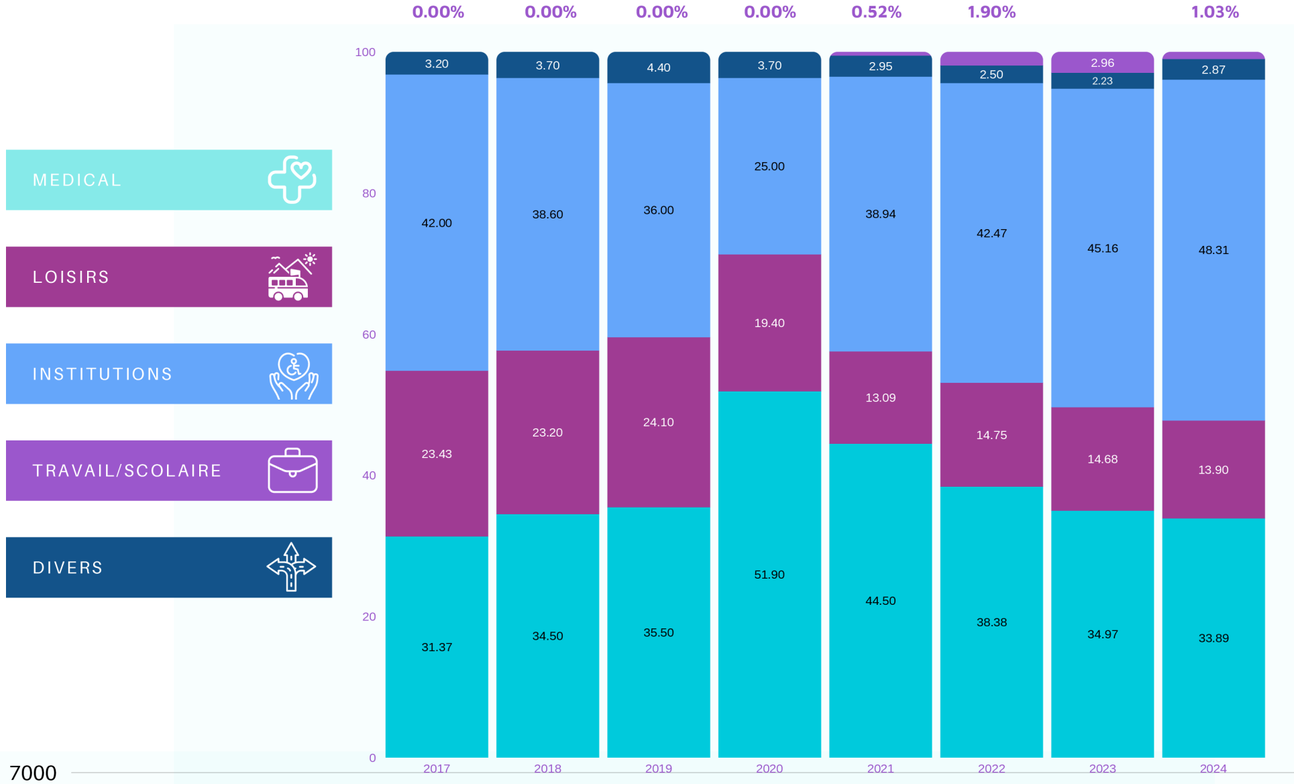
véhicules à votre disposition

- **21 véhicules adaptés**
- **5 minibus**

33

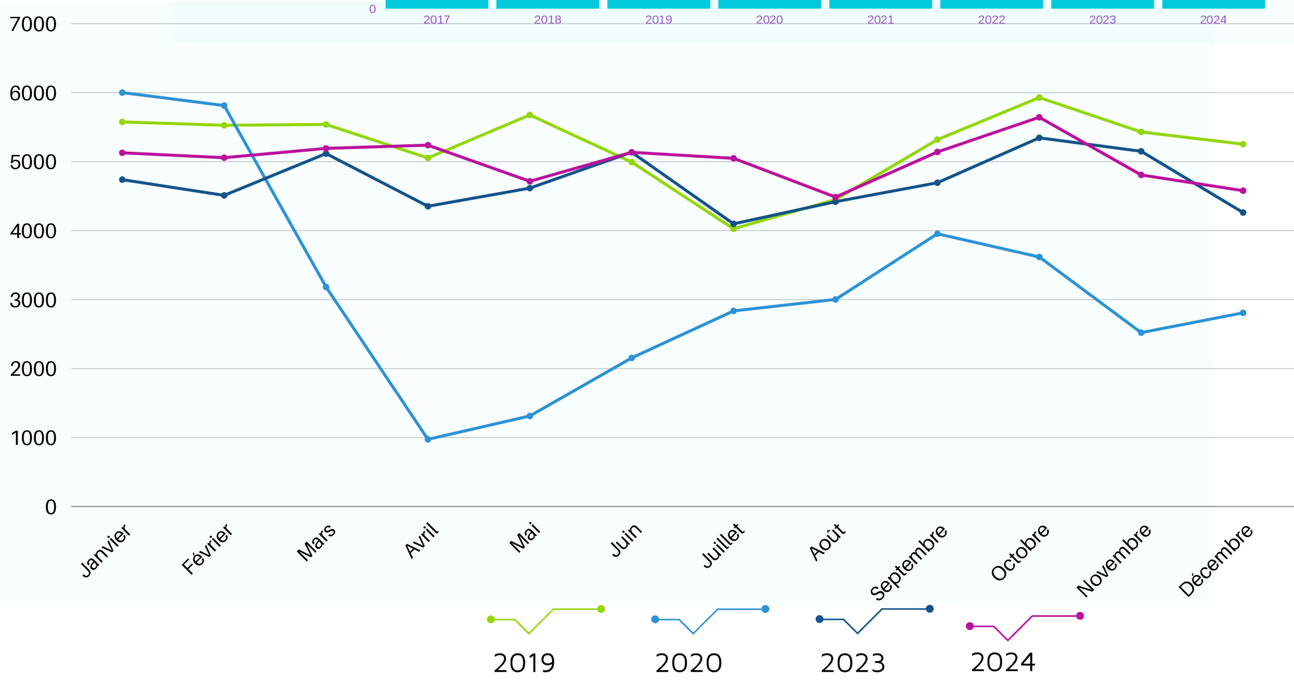
chauffeurs accompagnateurs dévoués et à votre service. 50% de ces chauffeurs titulaires sont issus d'un programme d'insertion professionnelle.

RÉPARTITION SELON LE MOTIF DE TRANSPORT



ACTIVITÉ TPMR

Comparatif sur les 5 dernières années



Le transport TPMR

77941

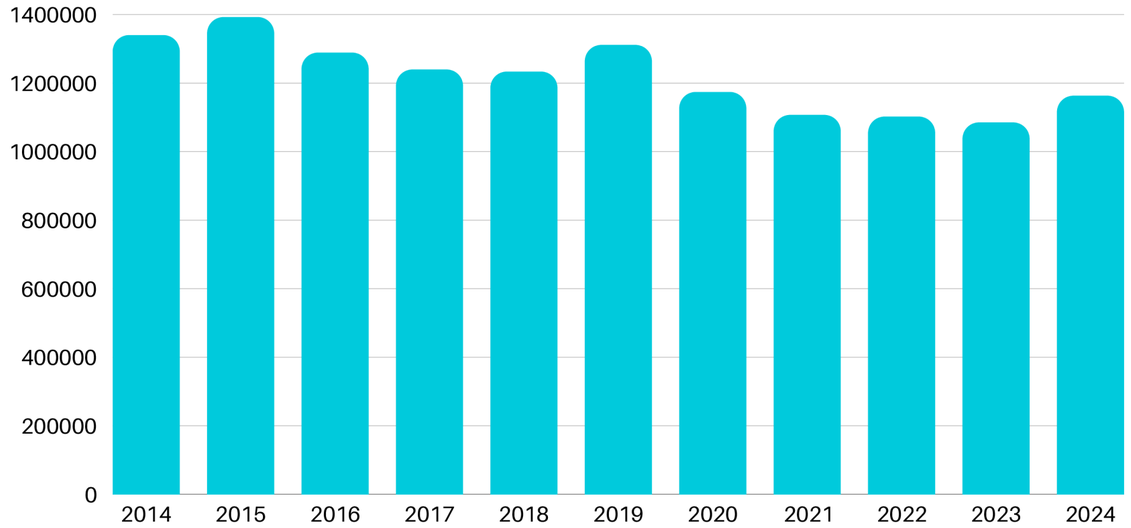
kilomètres parcourus en plus par rapport à 2023

60446

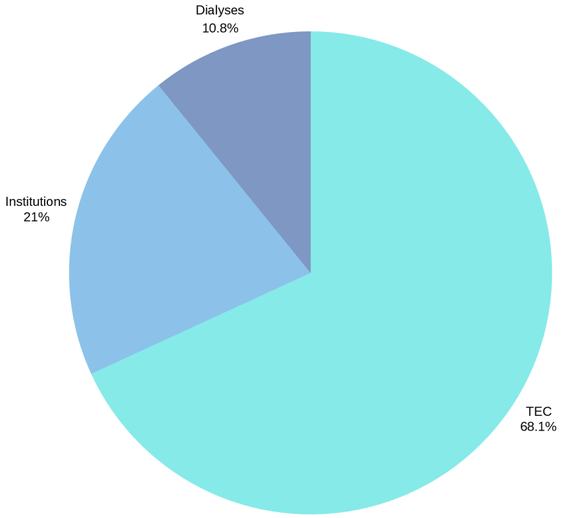
transports réalisés

1556

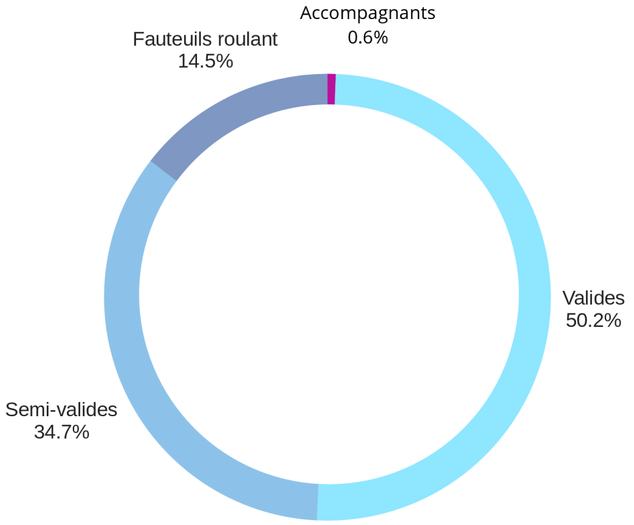
bénéficiaires transportés



NOMBRE DE KILOMÈTRES PARCOURUS



TYPES DE FACTURATION



TYPES DE BÉNÉFICIAIRES

Le transport social

46378

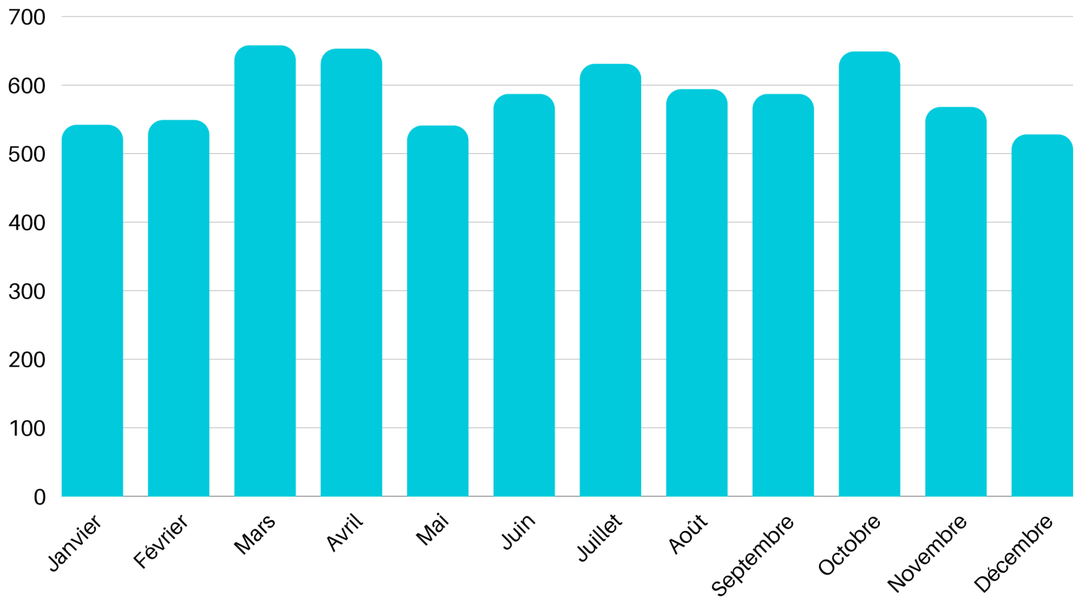
kilomètres parcourus

7087

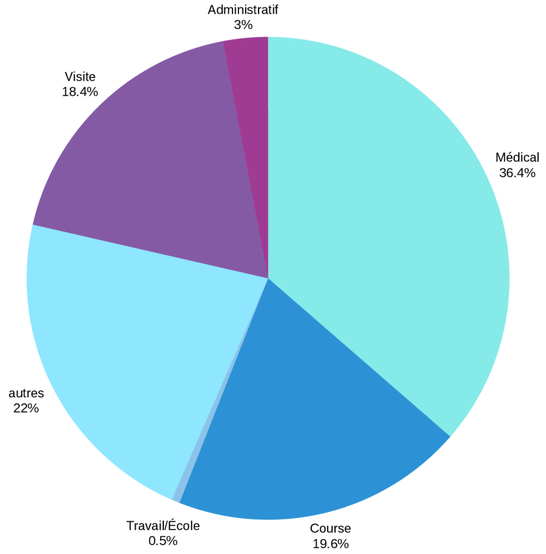
transports réalisés

207

bénéficiaires transportés



RÉPARTITION MENSUELLLE DES TRANSPORTS



TYPES DE TRANSPORTS

Nous profitons de ce rapport d'activité pour remercier la merveilleuse équipe de 11 bénévoles qui, au jour le jour, font profiter les citoyens de leur dévouement. Pour leur permettre de maintenir leur tissu social.

Le transport TMS

+16.5%

De transports en plus par rapport à 2023

9

Véhicules dédiés au TMS

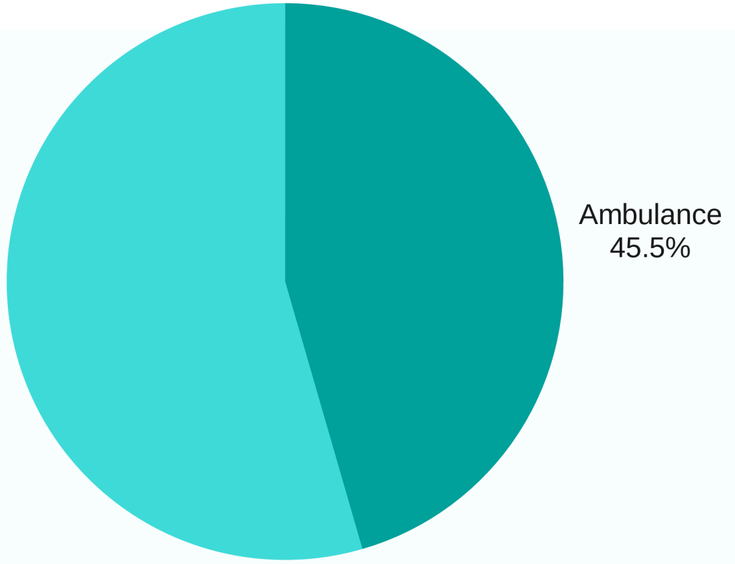
- **6 ambulances**
- **3 VSL**

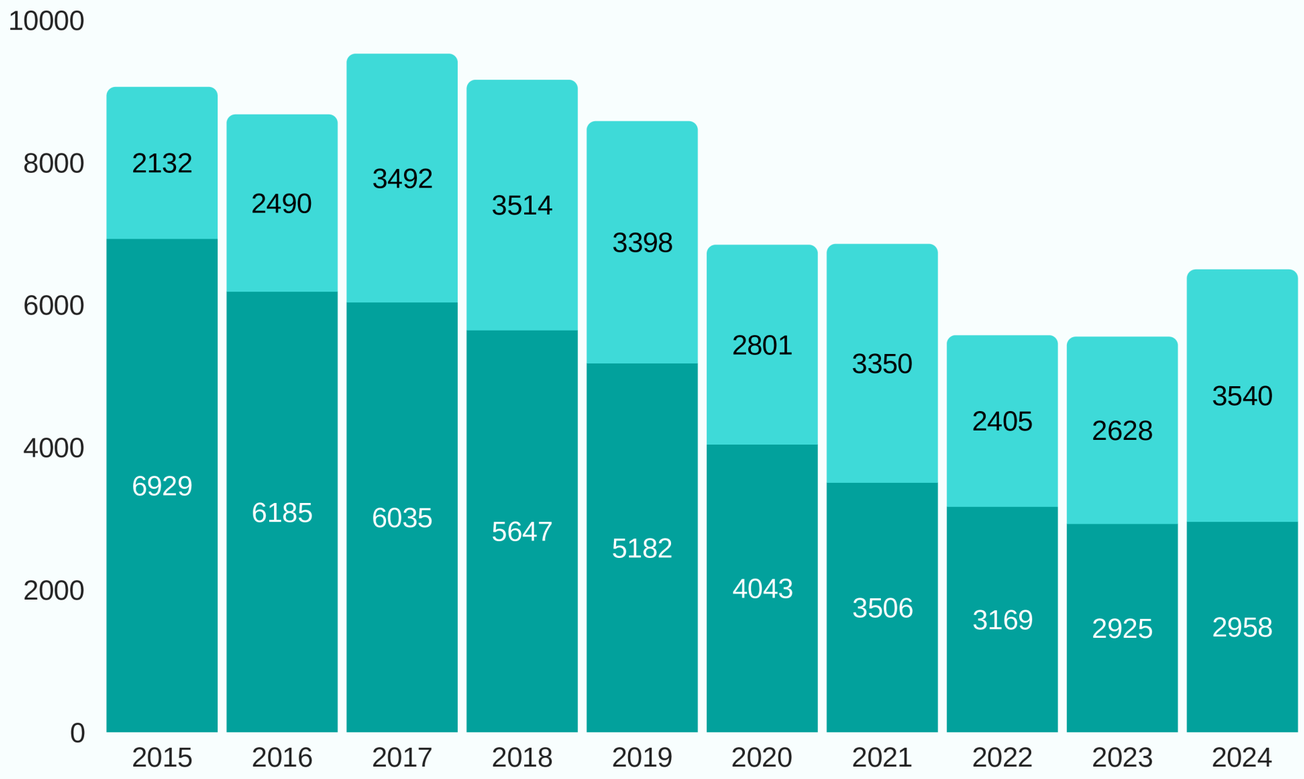
13

Ambulanciers brevetés et en ordre de formation continue

VSL

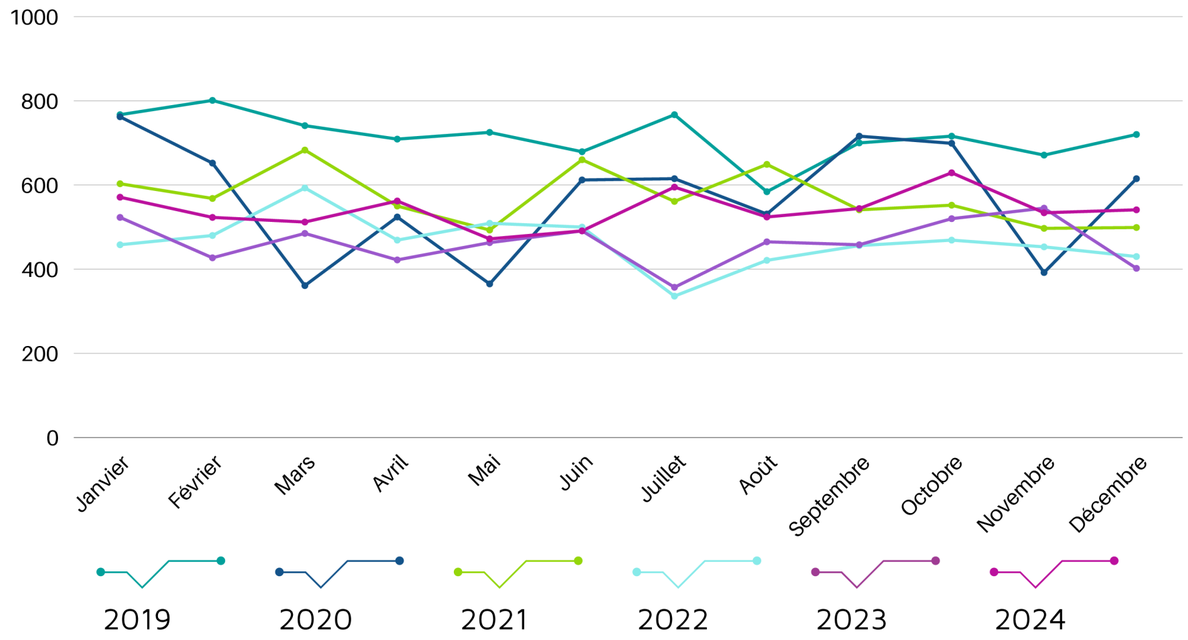
AMBULANCE



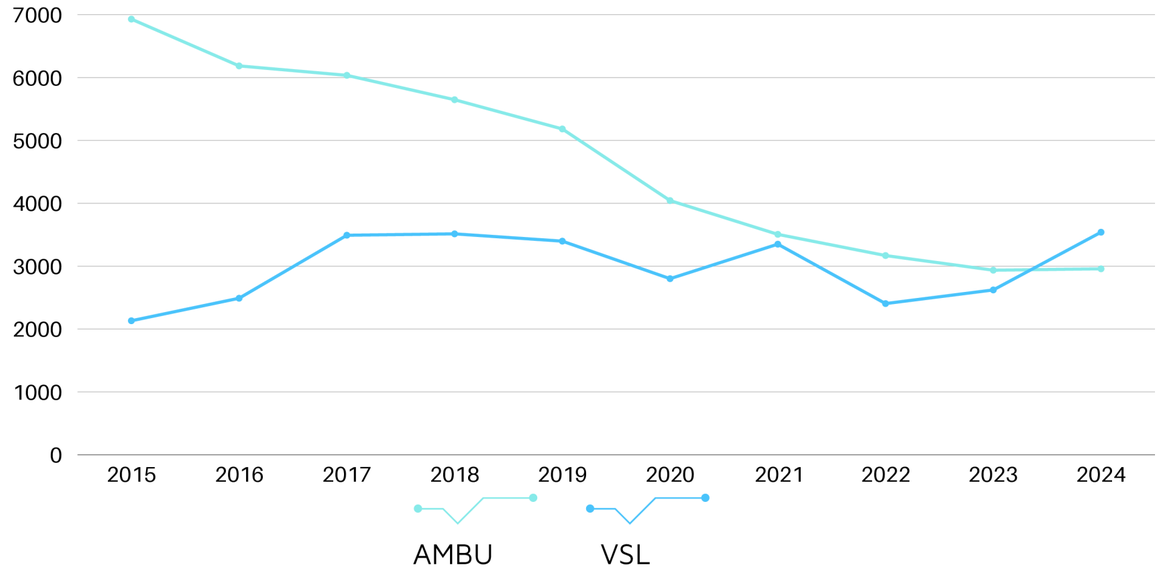


Le transport TMS

Comparatif activité TMS



Répartition TMS de 2015 à 2023



Une nouvelle ambulance.

Nous renouvelons petit à petit notre flotte de véhicules dédiés au TMS. Le cahier des charges de nos nouveaux véhicules à spécialement été conçu afin de pouvoir assurer une prise en charge optimale de nos patients. Tant d'un point de vue médical que du confort. Nous avons également pensé nos véhicules et leur l'aménagement afin de soulager au maximum notre équipe d'ambulanciers. En effet, les diverses manipulations occasionnent, à force d'être répétées, des troubles musculosquelettiques non négligeables.

Á ces fins, nous avons donc équipé ce véhicule d'une suspension intégrale sur coussins d'air (disposés individuellement sur chaque suspension) ce dispositif complété par des barres de renforcement et antiroulis favorise un confort optimal pour nos patients. Ce véhicule est également complété par un brancard ne nécessitant aucune manipulation pour le rentrer ou le sortir de l'ambulance.

Une chaise cardiaque sur chenille et totalement électrique est également disponible. Ces 2 nouveaux éléments peuvent donc largement soulager nos ambulanciers mais favorisent également un sentiment de sécurité à nos patients lors de ces manipulations. Ce véhicule attend avec impatience les équipes nécessaires de nos partenaires qui souhaiteraient un véhicule de choix pour effectuer des transports médicalisés.

2025 annonce l'arrivée d'une ambulance bariatrique avec tout le matériel spécifiquement adapté à ce type de transport.

La Centrale Locale de Mobilité de Namur

Missions et objectifs

Coordination et réseautage

Assurer la continuité des contacts avec les divers opérateurs, tant publics que privés de l'arrondissement de Namur.

Développement des outils de communication

Assurer la continuité et le développement du site internet et création de supports publicitaires.

0800 call center du TAD

Centralisation et gestion des appels du 0800.. Coordination entre les besoins exprimés par les citoyens et les opérateurs locaux.

Plateforme citoyenne

Poursuivre le référencement des opérateurs de l'arrondissement et les intégrer à la plateforme citoyenne actuelle.

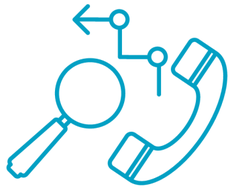
Les activités principales réalisées au cours de l'année 2024

Participation active aux réunions d'instances du SPW M&I

Développement de la cohérence d'un objectif commun

Publicité des travaux du SPW M&I et des CLM's

Travail de réseautage avec les opérateurs actifs dans le domaine de la mobilité sur le ressort territorial de la CLM Namur



Suivi des appels des numéros verts (SPW M&I et CLM Namur)

Réseautage et promotion de la CLM Namur

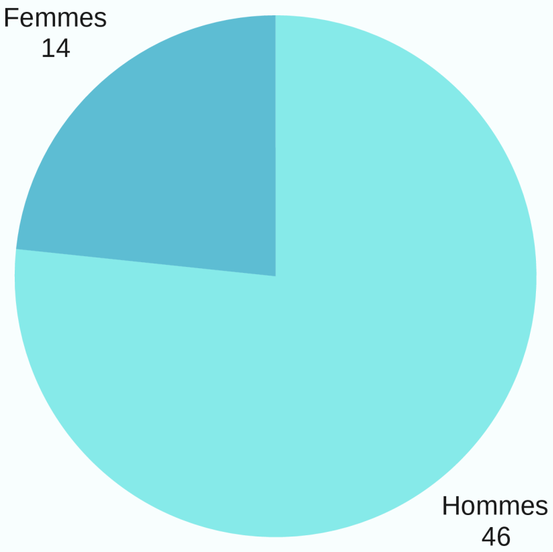
Promotion du nouvel outil de gestion, de planification et d'optimisation des transports

Réunions hebdomadaires de suivi au sein de l'institution

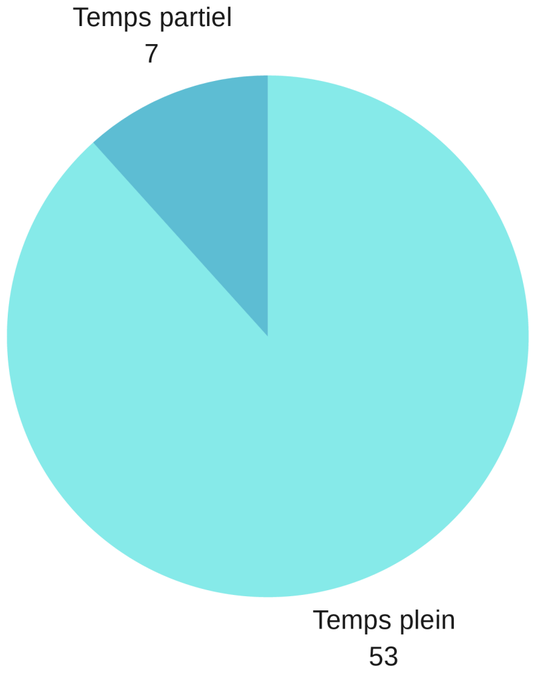
Nos membres du personnel et leurs fonctions

10 Membres du personnel assurent le fonctionnement du dispatching et les tâches administratives. **4** personnes composent le comité de direction. Et **46** personnes assurent les missions TPMR et TMS.

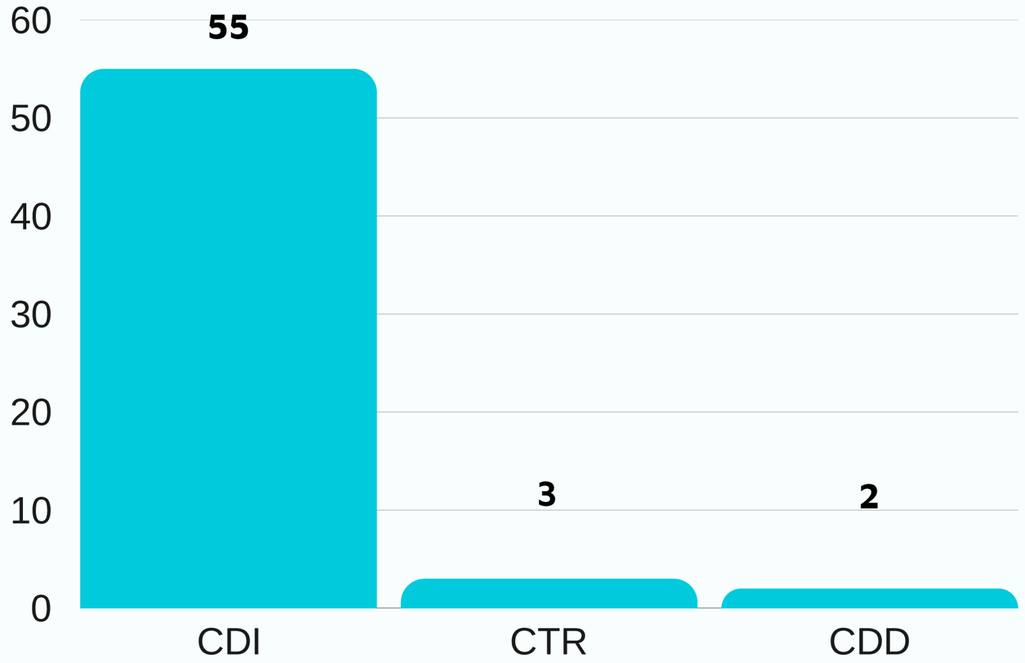
RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR GENRE



RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR TEMPS DE TRAVAIL



RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR TYPE DE CONTRAT



Répartition des instances

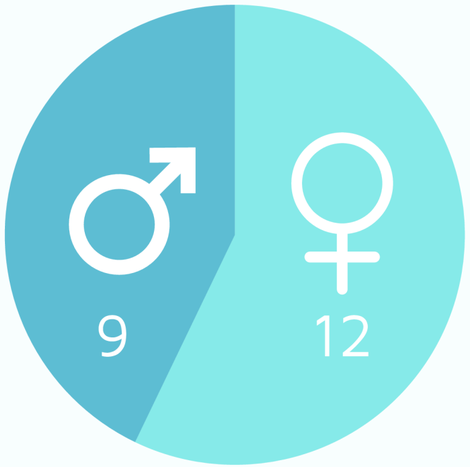
7 Membres représentent les hôpitaux partenaires

8 Membres représentent les mutuelles partenaires

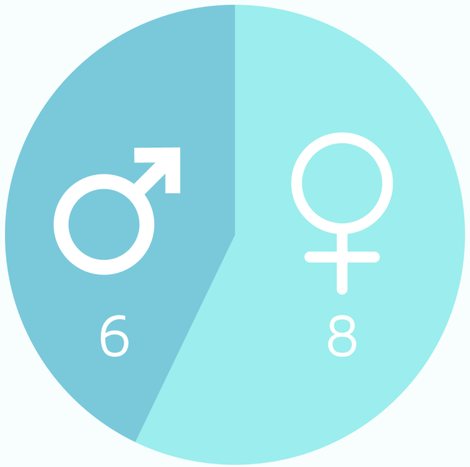
4 Membres représentent des ASBL œuvrant dans diverses aides de soins et/ou de maintien à domicile

2 Membres nous apportent leur expertise en tant qu'expert indépendant

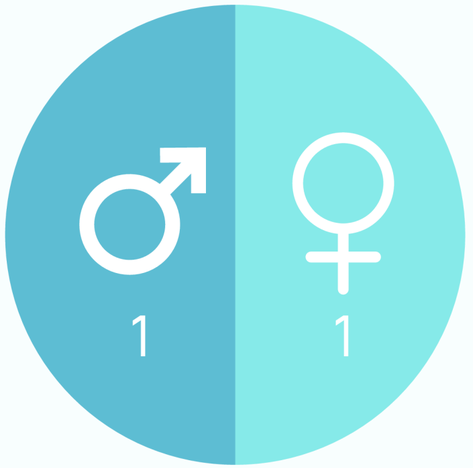
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE



CONSEIL D'ADMINISTRATION



COMITÉ DE GESTION



CAP MOBILITÉ NAMUR

Rue de La Première Armée Américaine,159 5100 Wépion

NE: 0432.622.275
TPMR: 081/21.21.01
ATNUP: 081/510.500
Taxi social 081/20.69.63
CLM: 0800/822.90

www.capn.be

info@capn.be

@capmobilitenamurasbl

Éditeur responsable: Robert JAVAUX Rue de la Première Armée Américaine n°159 5100 Wépion