

RAPPORT D'ACTIVITÉ



**CAP
MOBILITÉ**
NAMUR

2022

À VOTRE SERVICE
DEPUIS 1986



PMR



TMS



CLM NAMUR



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 - CLM Namur : 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 et plus particulièrement des Art. 60§7 en étroite collaboration avec plusieurs CPAS**

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 Première Armée
Américaine, 159
5100 Wépion

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

 info@capn.be

 www.capn.be

   @capmobilitenamurasbl

Nos partenaires



rtbf.be



Le mot du **Président**

Après les années COVID, nous attendions de pouvoir reprendre tranquillement le cours de nos activités. Malheureusement, il n'en fût rien....

Les impacts de la crise économique ont été lourds à supporter et si notre résultat annuel reste en équilibre, c'est grâce aux gros efforts collectifs de nos équipes et à une surveillance très attentive de notre flotte de véhicules, nous permettant de limiter l'impact des retards de livraison des nouveaux véhicules.

A travers ces quelques mots, je tiens à remercier chaleureusement tous les collaborateurs de notre institution : leur travail, leur professionnalisme et leur bienveillance permettent de maintenir une qualité de service souvent soulignée. Cette qualité est le résultat de l'application des valeurs que nous défendons.

2023 est déjà bien engagé : espérons que cette année, nous pourrons consacrer toute notre énergie à renforcer les solutions de déplacement pour les personnes à mobilité réduite et pour les patients qui font appel à nous pour leurs transports en ambulance.

Michel Degodenne
Président de l'Organe d'Administration



CALL CENTER



Mobitwin
TRANSPORT
SOCIAL



PMR



TMS

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



CLM NAMUR

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.



Mobitwin
TRANSPORT
SOCIAL

Mobitwin est le résultat d'une collaboration entre le CPAS de Namur, MPACT (ex-Taxistop) 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.



PMR

L'ASBL CAP Mobilité Namur organise le transport de 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. Cette offre TPMR de porte à porte est également élargie à des prises en charge plus complètes et individuelles.



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

CLM NAMUR



CLM NAMUR

CLM Namur: 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-sanitaire, sociétés de Titres Services.
- Activation d'un Numéro Vert (0800 822 90) qui est opérationnel depuis le 1/1/2018. Depuis lors, la Centrale Régionale de Mobilité a également déployé un numéro vert à l'échelle de la Région wallonne (0800 546 21)

- 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 avons mené durant ces années une collaboration étroite sur la recherche d'un logiciel de gestion des transports adaptés. La concrétisation en 2019 de la Centrale Régionale de Mobilité permet d'intégrer ces travaux dans un projet wallon coordonné et plus large. Il était prévu à l'époque d'activer 15 Centrales Locales couvrant l'ensemble du territoire wallon. Certaines centrales sont déjà identifiées comme étant opérationnelles, dont la CLM Namur.



CLM NAMUR

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

- 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 les alternatives 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 subsidiaires potentiels.
 - Partager leurs bonnes pratiques et apporter leur expertise et leur soutien en vue de la création de nouvelles Centrales de Mobilité

En 2022, les missions confiées par la CRM s'articulaient autour de 4 thèmes principaux

- Continuer le développement des Centrales Locales de Mobilité.
- Piloter les réunions hebdomadaires de suivi du projet au sein de l'institution.
- La gestion opérationnelle quotidienne du numéro vert de la CRM-W.
- La mise en place de Citi'Moov, nouvel outil de gestion, de planification et d'optimisation des transports. Faire adhérer un maximum d'opérateurs de mobilité à l'utilisation de cet outil est une priorité.



Préambule

CLM NAMUR

L'année 2022 fut une année particulière pour la CRM-W : le développement de Citi'Moov et sa mise en production chez plusieurs opérateurs représente un moment charnière important dans le projet de consolidation de l'ensemble des offres de transport à la demande en Région wallonne.

Les CLM actives ont tissé leur réseau et ont déjà une multitude d'interactions avec les opérateurs de leur secteur. Il est important pour la CRM d'entretenir et soutenir ces contacts privilégiés. 2022 a été l'opportunité de relancer la collaboration entre CLM et surtout de reprendre la construction d'un projet commun cohérent. A ce sujet, le sentiment de confiance et l'importante complémentarité nécessaires ont été renforcés entre les opérateurs et la CRM.

Les CLM ne sont pas restées inactives. Si nos contacts avec les pouvoirs locaux se sont faits moins nombreux, il n'ont pour autant pas disparus. Nous avons pu constater lors de nos derniers échanges avec ces derniers, que la CLM Namur était connue et reconnue grâce à sa volonté de renforcer la synergie et la complémentarité entre les opérateurs de notre arrondissement mais également comme une actrice et un relais important entre les acteurs locaux et les autorités compétentes.

Les activités principales réalisées au cours de l'année 2022:

- Participation active aux réunions d'instances et de travail de la CRM.
- Développement de la cohérence d'un objectif commun
- Publicité des travaux de la CRM 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 (CRM et CLM Namur)
- Préparation du nouvel outil de gestion, de planification et d'optimisation des transports.
- Intégration et formation pour le nouveau logiciel de planification.
- Migration vers le nouveau logiciel de réservation des transports.
- Participation au projet de digitalisation de Digital EES (cfr infra).
- Promotion de l'outil de planification.
- Réseautage et promotion de la CLM Namur.
- Réunions hebdomadaires de suivi au sein de l'institution.



CLM NAMUR

Digital EES: une réelle opportunité de cohérence

Début 2022, CAP Mobilité a répondu à un appel à projets lancé par Digital Wallonia. Cet appel à projets poursuivait l'objectif de permettre aux entreprises d'économie sociale (EES) de mettre en place une digitalisation porteuse de sens, permettant, notamment, de renforcer leur finalité sociale et l'impact social qu'elles génèrent.

Nous avons déposé un projet visant à informer sur les transports que nous organisons et sur la possibilité de réserver des transports en ligne. L'hypothèse de départ était de faire évoluer notre plateforme fonctionnelle pour la compléter par cette possibilité de réservation en ligne, solution particulièrement intéressante pour les réservations de transport au départ des institutions (hôpitaux, maisons de repos, centres d'accueil,...).

Notre projet ayant été retenu, nous avons participé aux différentes étapes de lancement et de suivi (en collectif et en individuel) tout au long du second semestre 2022.

Durant ce second semestre, la mise en production de Citi'Moov (l'outil de planification des transports à la demande développé par la Centrale Régionale de Mobilité) nous a imposé de réorienter le projet. Il nous a semblé pertinent d'orienter le travail vers une réflexion au départ de Citi'Moov. Cette solution permettait d'ailleurs d'élargir le champs d'application du projet de digitalisation vers différents opérateurs utilisant Citi'Moov. Les instances de la CRM ont approuvé cette hypothèse de travail.

Malheureusement, le projet n'a pas pu aboutir pour des raisons nous échappant. Même si ce projet n'est pas arrivé à terme, il a permis d'élargir notre réseau de contacts au niveau des entreprises d'économies sociales de l'ensemble de la région wallonne. Il a également permis de nous nourrir de l'expertise des porteurs de projets de Digital Wallonia. En effet, que ce soit en terme de "change management" ou en expertises techniques, cela nous a permis de nous faire évoluer sur la mise en place de nouveaux outils (nouvelle centrale d'appels, etc...).

Enfin, le travail réalisé sera utile dès lors que Citi'Moov sera prêt à intégrer cette dimension, ce qui ne saurait tarder.

Le transport social



MOBITWIN DESK : Une collaboration avec le CPAS de Namur

TRANSPORT
SOCIAL

Le principe

Anciennement dénommé « Centrale des Moins Mobiles », le Mobitwin Desk est un service sur mesure qui offre une alternative abordable face aux problèmes de mobilité. A l'initiative d'MPACT (anciennement Taxi Stop), ce service est proposé par une commune ou un CPAS aux citoyens de sa commune.

Le service est destiné à toute personne qui rencontre des difficultés pour se déplacer, peu importe la raison. Tous les habitants de la commune peuvent devenir membre dès lors qu'ils répondent à la condition de revenus limités : les revenus ne doivent pas dépasser deux fois le revenu d'intégration social (RIS).

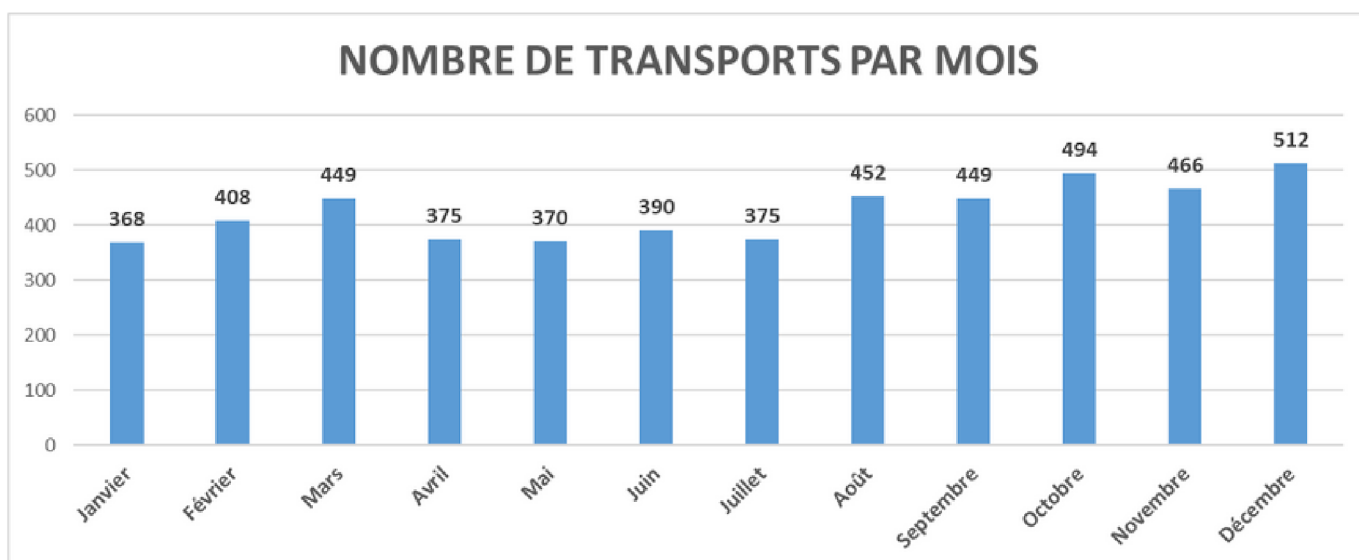
Les transports sont assurés par des chauffeurs bénévoles dans le cadre d'un dispositif de Service de Transport d'Intérêt Général, dans le respect de la législation relative aux droits des volontaires.

Les activités

Sur le territoire de la commune de Namur, le CPAS de Namur, CAP Mobilité Namur et MPACT, collaborent pour l'organisation d'un Mobitwin Desk.

Le service a commencé en avril 2020. EN 2022, ce service a permis à 10 volontaires d'assurer 5.108 transports pour 152 bénéficiaires, pour un total de 73.514 kilomètres parcourus. Chaque déplacement est comptabilisé comme un transport : un aller-retour correspond dès lors à 2 transports.

Nous profitons de ce rapport pour remercier les volontaires qui assurent ces transports et qui permettent le maintien de liens sociaux essentiels avec les bénéficiaires.





TPMR: LE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

PMR

Les personnes transportées

Partenaire de l'OTW (TEC) en province de Namur, CAP Mobilité Namur participe activement à l'organisation du transport des personnes porteuses de handicap. A 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 :

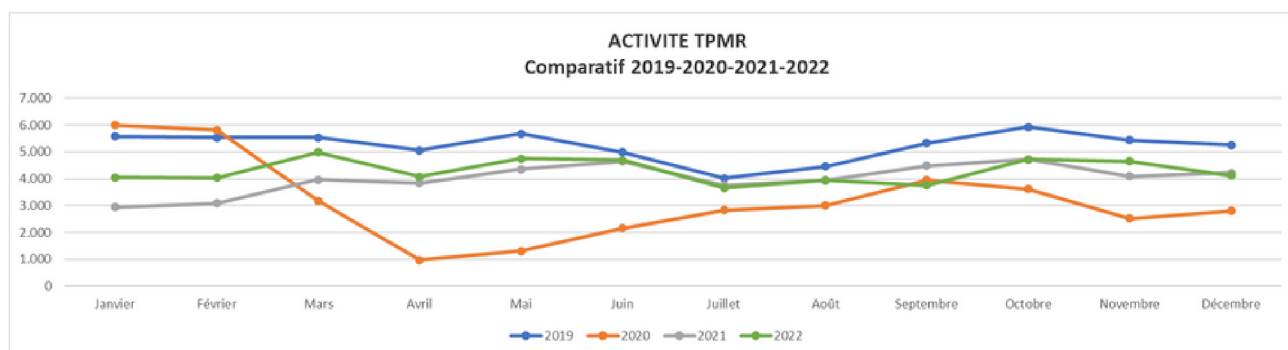
- des véhicules adaptés : élévateur, système d'ancrage des voitures, mains courantes...
- des chauffeurs formés : pour encadrer à l'embarquement et à l'arrivée ;
- des tarifs avantageux : mêmes prix que sur les lignes TEC ;
- une plus grande mobilité : déplacements vers les services médicaux, lieu de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

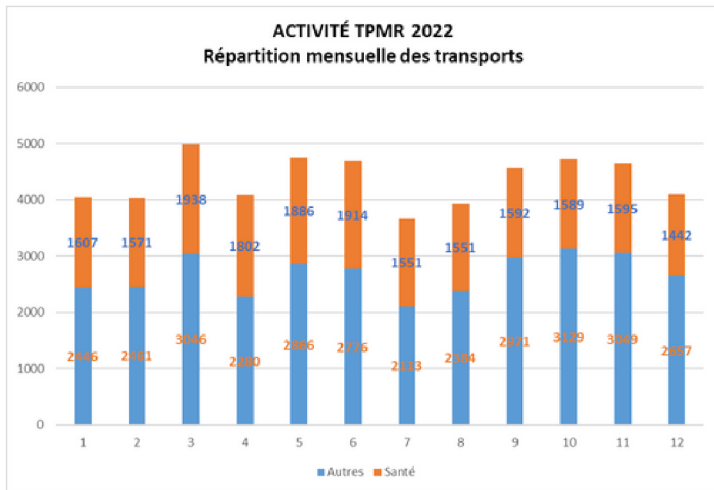
Code du Développement territorial de Wallonie (CoDT)

A l'échelle annuelle, comparativement à 2019 (dernière année de référence), l'impact de la crise pandémique sur le nombre de transports TPMR reste important : -17,7%. C'est en début d'année que l'écart a été le plus grand. A partir de mars, l'écart s'est réduit et en juin, juillet, le niveau d'activité s'est rapproché de celui de 2019.

Une de nos grandes difficultés réside dans le fait que l'indexation du kilomètre réalisé n'a pas suivi les évolutions importantes des coûts salariaux et des coûts d'énergie. CAP Mobilité milite pour que cette adaptation soit évolutive plus rapidement en fonction des impacts liés à l'inflation.



TPMR

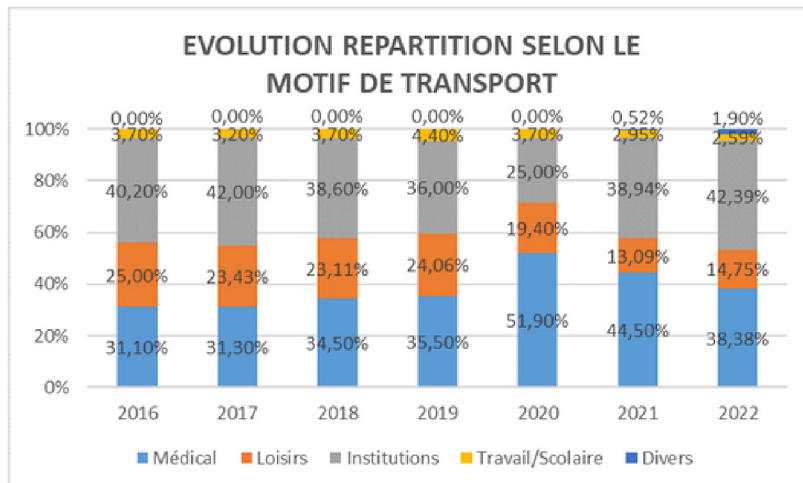


L'activité TPMR 2022 aura toujours été en déficit par rapport à l'activité 2019. Elle revient cependant à une répartition plus régulière d'un mois à l'autre, régularité qui avait été bouleversée par la crise du COVID. Nous constatons comme chaque année une diminution d'activité durant les mois de juillet et août.

Cette année, nous avons réalisé 52.216 transports, dont 38,37% de transports pour motif de santé (dialyses, rendez-vous médicaux, kiné,...).

Nous avons transporté 1.482 bénéficiaires différents en 2022.

Généralement assez stable les exercices précédents, la répartition entre les différentes motivations de transport avait été modifiée en 2020. Les équilibres tendent à revenir, notamment pour les transports institutionnels. Logiquement, les transports à vocation médicale reviennent à un taux antérieur alors que les impacts sur les transports de loisirs sont toujours marqués.



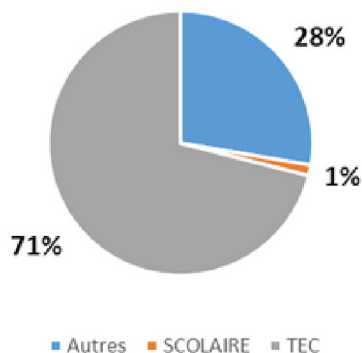
La proportion des transports pour dialyse représente 35% des transports dont le motif est médical. Pour ce qui concerne les transports en dialyse, le gros enjeu des prochaines années est de pouvoir, avec les partenaires impliqués, initier un modèle budgétaire qui soit plus supportable pour les bénéficiaires. En 2022, les instances de CAP Mobilité avaient pris la décision de limiter sur fonds propres le coût de ces transports pour les affiliés des mutualités partenaires (budget de 50.000 euros).

CAP Mobilité souhaite être un acteur actif dans ce type de réflexion qui être menée avec les mutualités et les pouvoirs publics sur ce thème. Ce point a d'ailleurs largement été porté dans les travaux du GT TMS organisé par la Ministre Morréale.

Nous avons consolidé les chiffres dialyses dans la catégorie des transports dont le motif est médical. Le nombre de transports de personnes pour raison médicale évolue progressivement : de 31,1% en 2016, ce type de transport représentait 51,9% en 2021. La progression est très marquée entre 2019 et 2020 à cause de la crise sanitaire. Cette année, le chiffre est de 38,38%.

Pour ces transports, 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. Il nous paraît essentiel à ce niveau que les règles d'utilisation des quotas TEC soient plus précises et déterminent des règles de priorisation de transport par catégorie.

VENTILATION PAR TYPE DE FACTURATION



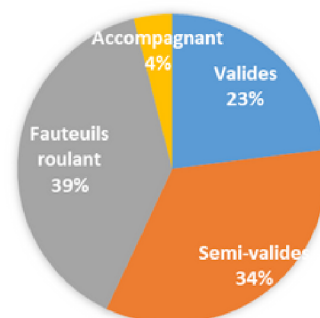
71% des transports s'organisent dans le cadre de la convention TEC. Les transports scolaires (1%) sont également assurés via un partenariat avec le TEC. Fin juin 2022, nous n'avons pas reconduit les conventions pour le transport scolaire. Ces activités spécifiques étaient devenues des transports individuels et nos véhicules et personnels ne sont pas adéquats pour le développement de cette activité.

28% de nos transports TPMR sont actuellement à charge des personnes transportées, avec pour certains des interventions des organismes assureurs ou des autorités (12.43% de transports dialyses, chimios, radiothérapies ou de vaccinations)

En ce qui concerne les capacités de mobilité des personnes transportées, 39% des transports effectués le sont pour des personnes en fauteuil roulant, 34% peuvent se déplacer avec une aide technique ou avec l'aide d'un tiers et 23% peuvent encore se déplacer de manière plus ou moins autonome.

Le nombre d'accompagnants des personnes transportées est de 4%. Cette année, ce chiffre de 4% est approximatif, les calculs ayant été consolidés à partir de 2 bases de données différentes.

REPARTITION PAR CATEGORIE DE PERSONNES TRANPORTEES



TPMR

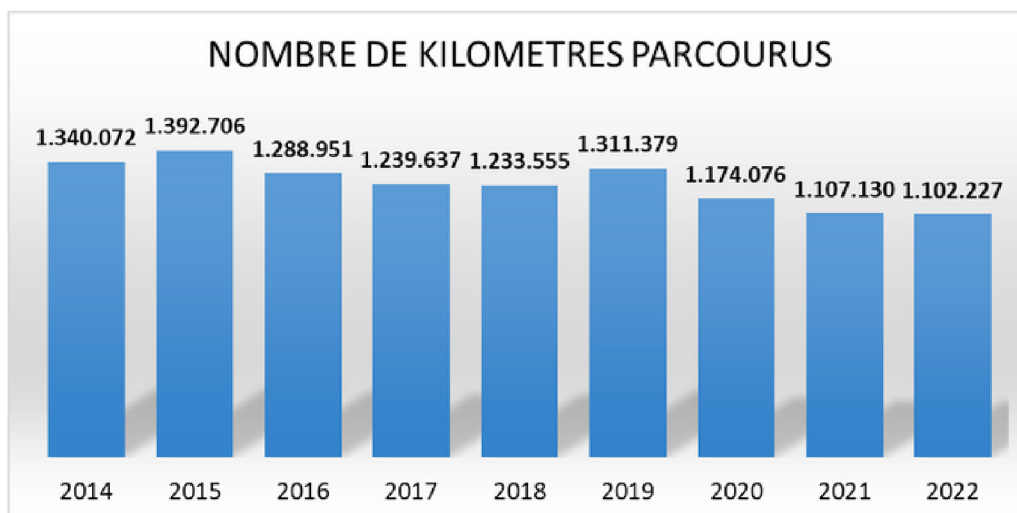


La flotte de véhicules

Notre flotte de véhicules dédiés au transport de personnes à mobilité réduite s'est maintenue en 2022. Nous avons bénéficié du soutien financier de CAP48 pour le remplacement d'un de nos VW Crafter. Nous avons également investi dans un nouveau Opel Vivaro en remplacement d'un autre déclassé.

En 2022, la flotte de véhicules TPMR est composée de 26 véhicules, dont 21 sont des véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite. Les 5 autres sont des véhicules de transport de personnes type navette-minibus :

- 9 VW Crafter, véhicules adaptés
- 7 Renault Master, véhicules adaptés
- 1 Ford Custom, véhicule adapté
- 1 VW Caddy, véhicule adapté
- 3 Renault Kangoo, véhicules adaptés et VSL
- 4 Opel Vivaro, minibus
- 1 VW Transporteur, minibus



Le transport médico-sanitaire

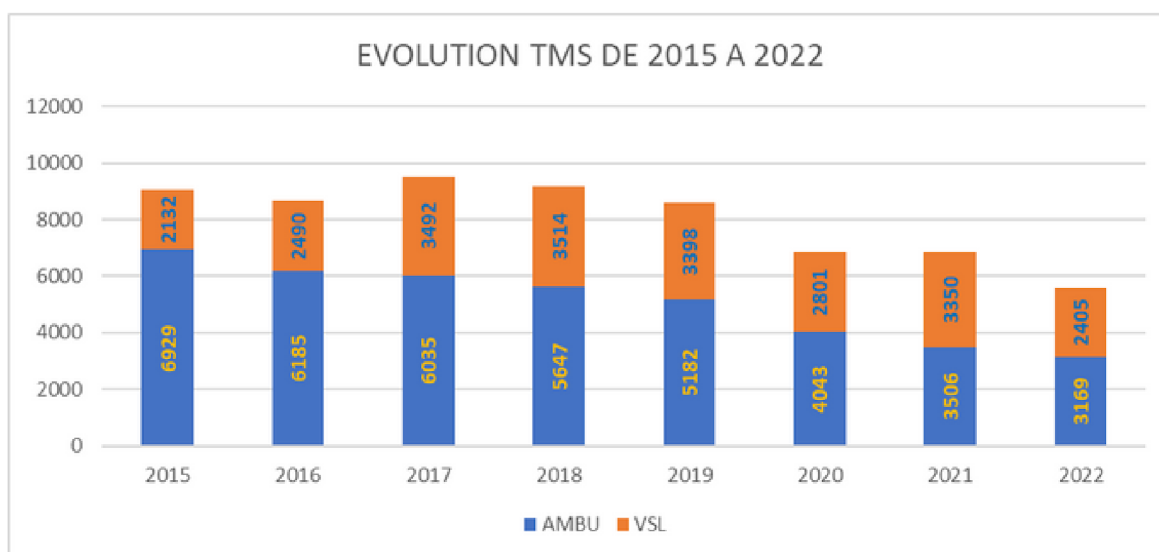
En tant qu'opérateur du transport de patients et de personnes, CAP Mobilité Namur souhaite protéger les intérêts de ses bénéficiaires et donc se positionner comme un élément régulateur du secteur. Participant à un groupe de travail piloté par les autorités régionales, CAP Mobilité Namur œuvre à la mise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

Nous plaçons pour une approche qui soit coordonnée, complémentaire et cohérente entre les entités fédérales 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 le principe suivant : le nombre de kilomètres en charge multiplié par deux. Par rapport aux normes réglementaires, selon nos analyses, en moyenne, ce mode de calcul réduit de 30% les kilomètres facturés aux patients.

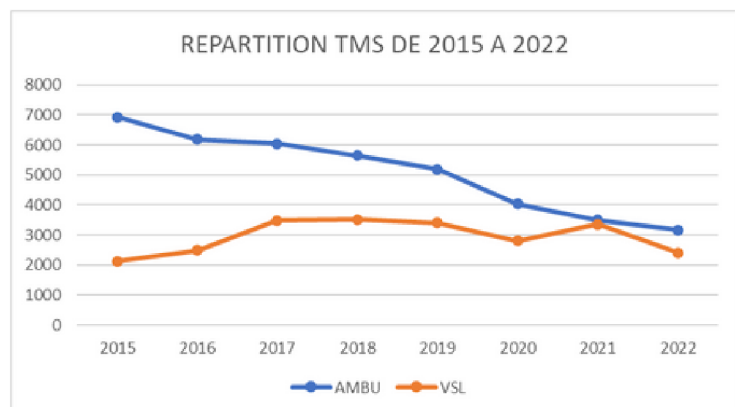
Grâce à la composition de ses instances, CAP Mobilité a développé un partenariat de qualité avec les mutualités chrétiennes et socialiste, ainsi qu'avec les établissements hospitaliers namurois.



Le transport médico-sanitaire

A l'échelle annuelle, le nombre de transports TMS que nous avons réalisés en 2022 est en diminution par rapport aux chiffres 2021 et 2020. Par rapport à 2019 qui reste la dernière année de référence d'avant COVID, cela se marque par une différence de - 35%.

Il semble que cette diminution de transports impacte tout le secteur mais il n'est pas possible de l'objectiver. L'utilisation d'un outil de planification commun pourrait permettre de quantifier le nombre de transports. Citi'Moov pourrait permettre cela à terme.



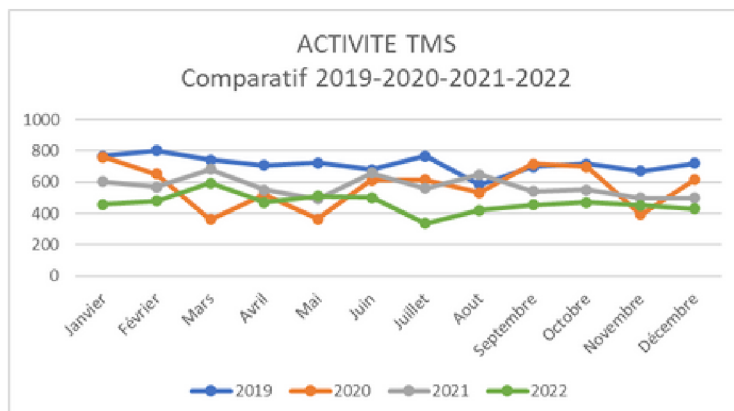
Les transports médico-sanitaires réalisés en 2022 sont répartis entre 51,13% de transports en ambulance et 48,87% de transports en véhicules sanitaires légers (VSL).

La flotte de véhicules TMS

Notre flotte de véhicules dédiés au transport médico-sanitaire se compose de 6 ambulances et de 3 véhicules sanitaires légers.

Les ambulances sont des véhicules de marque Renault Traffic. Cette année, nous avons commandé une nouvelle ambulance qui sera aménagée sur base d'un VW Crafter. Nous attendons impatiemment ce nouveau véhicule qui permettra de baisser la moyenne d'âge actuelle de nos véhicules (près de 9 ans).

Les VSL sont des Renault Kangoo. Leur moyenne d'âge est de 5 ans.



Depuis plusieurs années, la tendance montre une diminution continue du nombre de transports en ambulance et une augmentation du nombre de courses en VSL. Les deux courbes se resserrent de plus en plus et sont prêtes à se rejoindre. 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.

CAPN se digitalise et améliore sa visibilité

Ces deux dernières années, **CAP Mobilité** a amélioré ses outils de communication. Nous disposons actuellement d'un site web performant et de 3 pages sur les réseaux sociaux suivants:

- [LinkedIn](#)
- [Facebook](#)
- [Instagram](#)

Pour augmenter notre visibilité, nous avons également sollicité plusieurs partenaires et plateformes référençant nos services, dans le but de mettre à jour les différentes informations concernant notre offre de services mais également en demandant ça et là d'intégrer des liens renvoyant vers nos outils digitaux. Á l'heure d'écrire ces lignes, ce ne sont pas moins d'une **soixantaine de pages** qui référencent ces liens et qui promeuvent **CAP Mobilité Namur**.

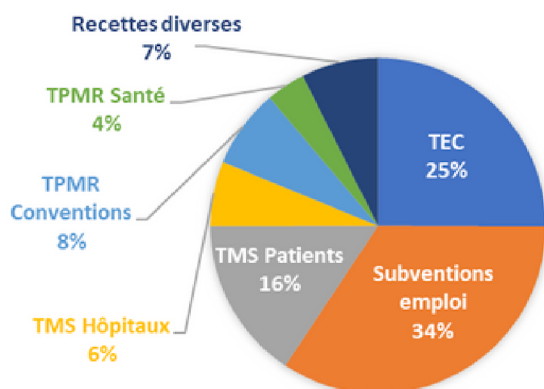
Pour élargir notre visibilité, nous avons également fait appel à la plateforme "[chèques entreprise](#)" du gouvernement wallon afin de faire du référencement tout en sollicitant un minimum nos finances. Le gouvernement wallon subventionne à 90% ce projet chiffré à 12.566€. Les travaux ont débuté fin 2022 et vont se poursuivre en 2023.

Depuis le lancement de ce projet, nous travaillons avec [E-net Business](#) pour que CAP Mobilité Namur se retrouve en pôle position dans les recherches effectuées sur le web dans nos thématiques d'action.

Le travail réalisé pour améliorer notre référencement naturel, ne fera qu'augmenter ces chiffres pour les 2 prochaines années.

Les données financières 2022

VENTILATION DES RECETTES 2022



Les recettes proviennent principalement (à hauteur de 65,74%) des diverses activités de transport réalisées par l'institution.

21,88% émanent des activités de transport médico-sanitaire. 43,86% émanent des activités TPMR. Le partenariat avec le TEC (transport de personnes porteuses de handicap et transports scolaires) représente 25,06% de nos recettes. Les autres activités TPMR (conventions institutions et transport à la demande), représentent 11,38%.

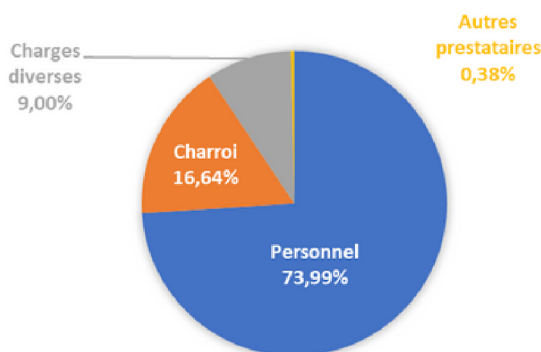
Enfin, les recettes diverses émanent de subventions reçues de CAP48 (pour le soutien à l'achat de véhicules adaptés au TPMR), de la Région wallonne (soutien call center), ainsi que de la récupération des accises diesel et du contentieux.

Les frais de personnel représentent la grosse partie des dépenses (73,99%).

Les charges relatives au charroi représentent 16,64% des charges. La répartition se ventile entre les frais d'amortissement (23,5%), les frais de carburant (39,5%), les frais d'entretiens (24,9%) et les frais d'assurances (10%). Le solde est à ventiler entre des frais de leasing et de contrôle technique.

Les charges diverses se ventilent en frais de fonctionnement : bâtiment, énergies, téléphonie, communication, frais d'amortissement autres que véhicules, frais d'honoraires (réviseur, conseil, recouvrement) et assurances hors charroi.

VENTILATION DES CHARGES 2022



L'équipe

L'année 2022 a permis à notre collègue en charge de la fonction « Gestion Clientèle et gestion des outils de communication » de consolider ses actions en :

- Construisant les canaux privilégiés de communication entre CAP Mobilité et nos différents partenaires, dans l'objectif d'améliorer notre service ;
- Développant nos outils de communication pour mieux faire connaître notre offre de services. Vous avez pu ci-avant en prendre connaissance.

En décembre 2022, CAP Mobilité Namur occupait 60 personnes sous contrat de travail :

- 34 chauffeurs assurent nos activités TPMR (2 femmes et 32 hommes dont 4 en CTR) ;
- 13 ambulanciers (4 femmes et 9 hommes) assurent les activités TMS, dont 1 en CT longue durée ;
- 9 collègues (5 femmes et 4 hommes) assurent le fonctionnement du dispatching et les tâches administratives ;
- le comité de Direction se compose de 4 personnes (2 femmes et 2 hommes).

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.

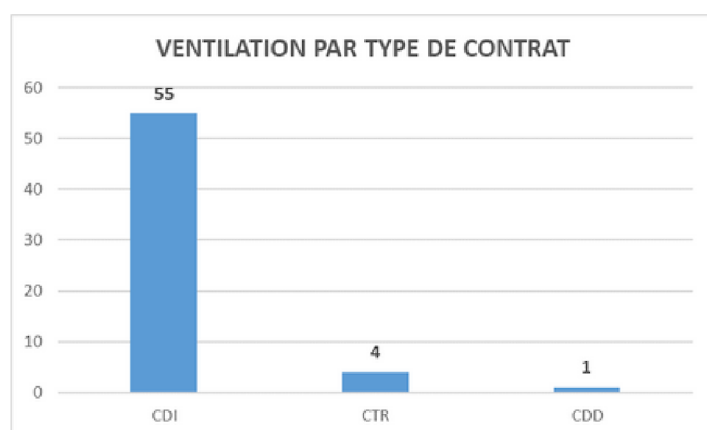
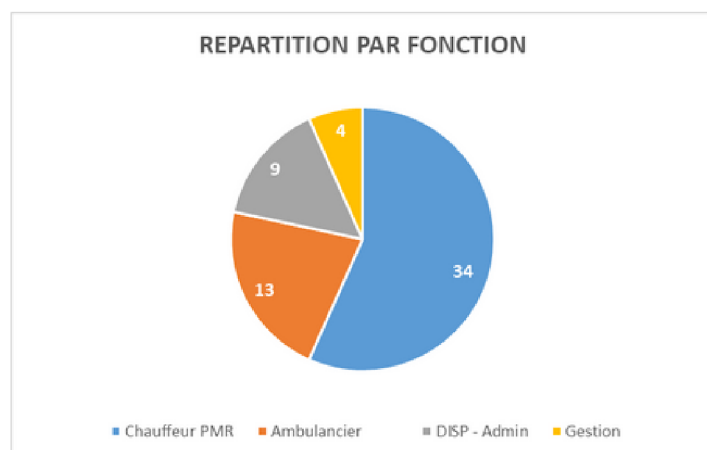
Notre équipe est composée d'hommes et de femmes d'origines et de cultures très diversifiées (7 nationalités différentes) et comprenant tous les âges, ce qui assure une belle mixité sociale.

Complémentaire à ces 60 collaborateurs, grâce à son agrément d'initiative d'économie sociale, CAP Mobilité a bénéficié en 2021 de l'aide de collaborateurs sous contrat article 60 §7. En décembre 2022, il y en avait 4 qui occupaient le poste de chauffeurs (4 hommes). Plus de la moitié de nos chauffeurs TPMR sont des anciens collègues ayant débuté chez nous via un contrat article 60. Nous sommes particulièrement fiers de réussir ce challenge.

85% 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 volontaire).

Il ne serait pas correct de terminer ce chapitre dédié à nos collaborateurs sans leur rendre l'hommage qu'ils méritent : la participation de chacun à l'effort collectif qui a dû être réalisé 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.



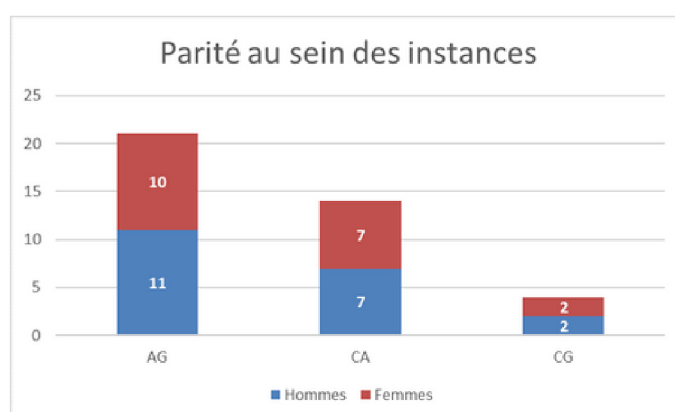
Les instances

L'assemblée générale et le conseil d'administration de CAP Mobilité Namur sont constitués de membres représentant 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 développant 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 notamment avec les institutions hospitalières namuroises.

Liste des membres des instances

Nom	Prénom	Représentation	AG	CA	CG	Fonction
BENSALAH	Imane	Mut Chrétienne	1	1	1	Trésorière
DEFLANDRE	Eric	CSLB	1			Membre
DEGODENNE	Michel	CSD	1	1	1	Président
DUCHESNES-HOTTON	Lucy	Mut Chrétienne	1			Membre
DUFOUR	Adrien	CSLB	1	1		Administrateur
GILON	Laurence	ASD	1	1		Administratrice
GOFFINET	Catherine	Altéo	1	1		Administratrice
HAUTIER	Raphael	Solidaris	1			Membre
HUYGHEBAERT	Vincent	Mut Chrétienne	1			Membre
LACROIX	Isabelle	Solidaris	1			Membre
LAMBERT	Gérard	Mut Chrétienne	1	1		Administrateur
LAVIGNE	Marie-France	Indépendant-Expert	1	1		Administratrice
LIBERT	Benoit	CHU UCL Namur	1			Membre
LOTHAIRE	Irène	Essenca	1	1		Administratrice
MERCIER	Michel	Indépendant-Expert	1	1		Administrateur
PAPY	Marielle	Solidaris	1	1		Administratrice
PLOMPTEUX	Christophe	CSLB	1	1		Administrateur
POSKIN	Marc	CHU UCL Namur	1	1	1	Secrétaire
STREEL	Julie	CHU UCL Namur	1			Membre
VISEUR	Antoine	Solidaris	1	1		Administrateur
WINANDY	Patricia	CHU UCL Namur	1	1	1	Administratrice

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





Nos partenaires



Avec le soutien de



CAP MOBILITÉ NAMUR

Rue de La Première Armée Américaine, 159
5100 Wépion

Numéro d'entreprise: 0432.622.275