

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



**CAP
MOBILITÉ
NAMUR**

À VOTRE SERVICE DEPUIS 1986



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



Wallonie



ASTA - VAT
asbl vog



LE MOT DU PRÉSIDENT



Vous avez devant les yeux la nouvelle version de notre rapport d'activités. Nous avons souhaité faire de ce rapport un outil de communication dynamique, qui puisse en quelques vues vous donner un aperçu précis de l'ensemble de nos activités.

Après ces dernières années perturbées, 2023 aura été pour nous une année de retour à la normale, même si l'activité de transport médico-sanitaire reste réduite. Continuer à développer cette activité reste une de nos priorités absolues.

Durant cette année, nous avons activement participé à la mise en production du logiciel partagé de la Région pour la gestion et la planification du Transport à la demande. A terme, cet outil est destiné à consolider l'ensemble des transports réalisés en Wallonie et aider à la concrétisation de politiques mieux adaptées aux besoins.

Nous avons renforcé notre partenariat institutionnel, dans l'objectif d'œuvrer au maintien à domicile et de favoriser le déplacement des personnes à mobilité réduite ainsi que des personnes souffrant de maladies graves.

Toutes ces actions ont été menées par nos équipes dont je tiens à saluer la disponibilité et le professionnalisme ainsi que leur capacité d'adaptation aux changements inhérents à nos différents métiers.

Michel Degodenne
Président de l'Organe d'Administration

NOS VALEURS

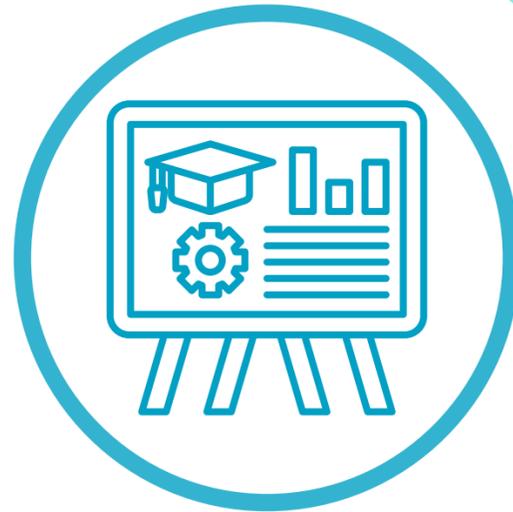
LE RESPECT

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



LE PARTAGE

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



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 a 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



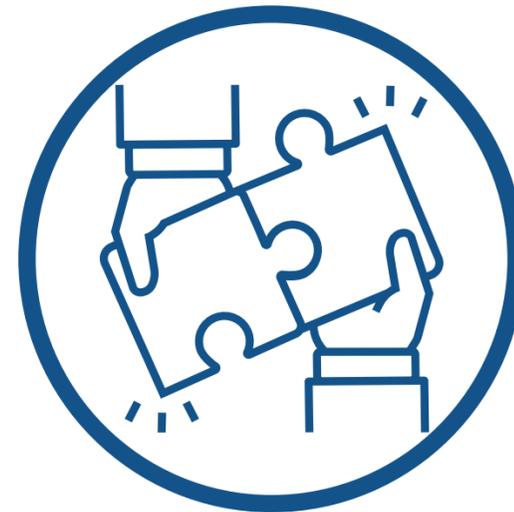
Une finalité de service à la collectivité plutôt qu'une finalité de profit



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 PMR ou même vers un taxi social, offrant ainsi une solution tout aussi adaptée mais moins onéreuse sur le plan financier.



Pertinence des décisions

Les données de notre rapport d'activité pour l'année 2023 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 53% pour l'un et 47% 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

+9%



de transports en 2023

27



véhicules à votre disposition

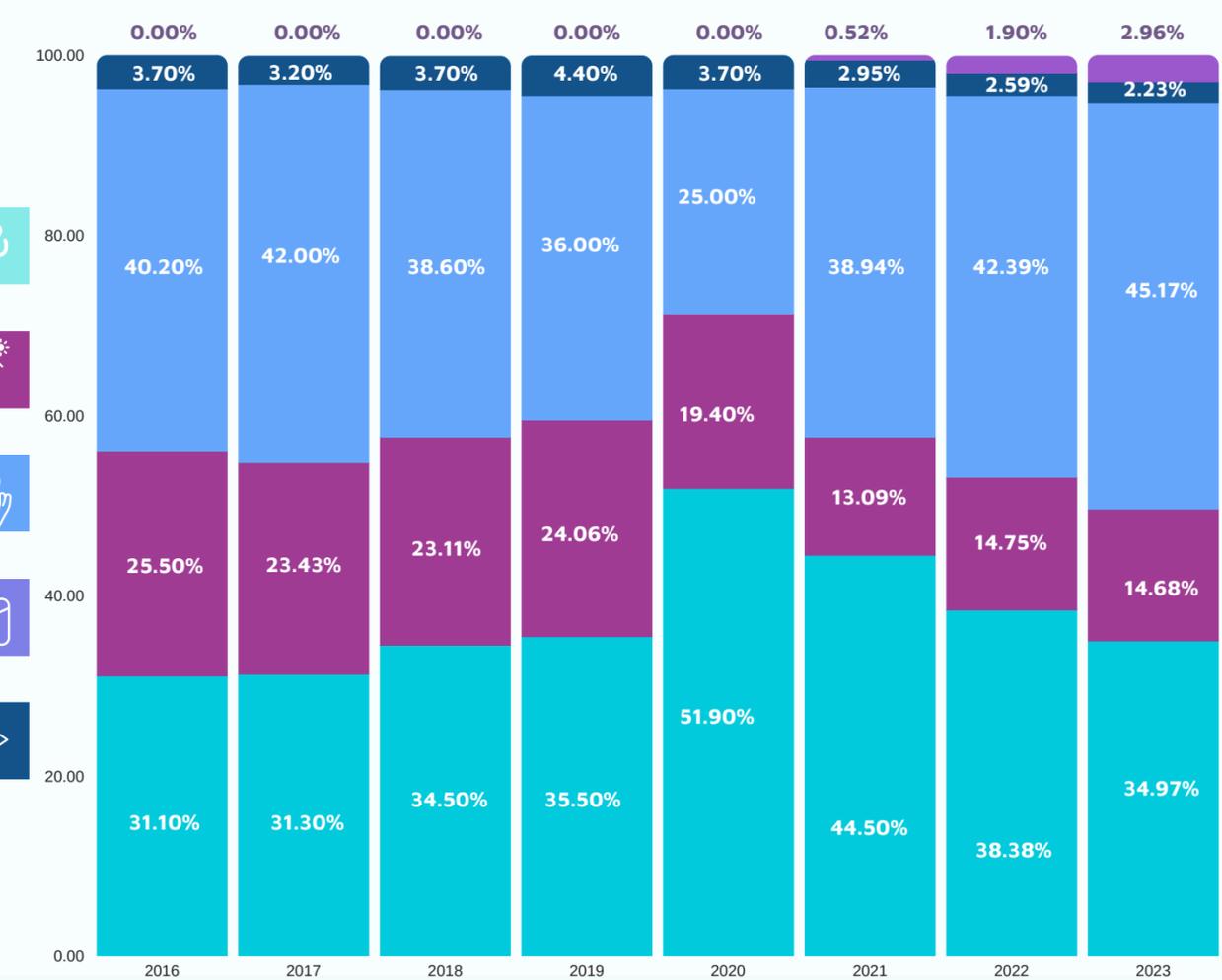
- 23 véhicules adaptés
- 4 minibus

33



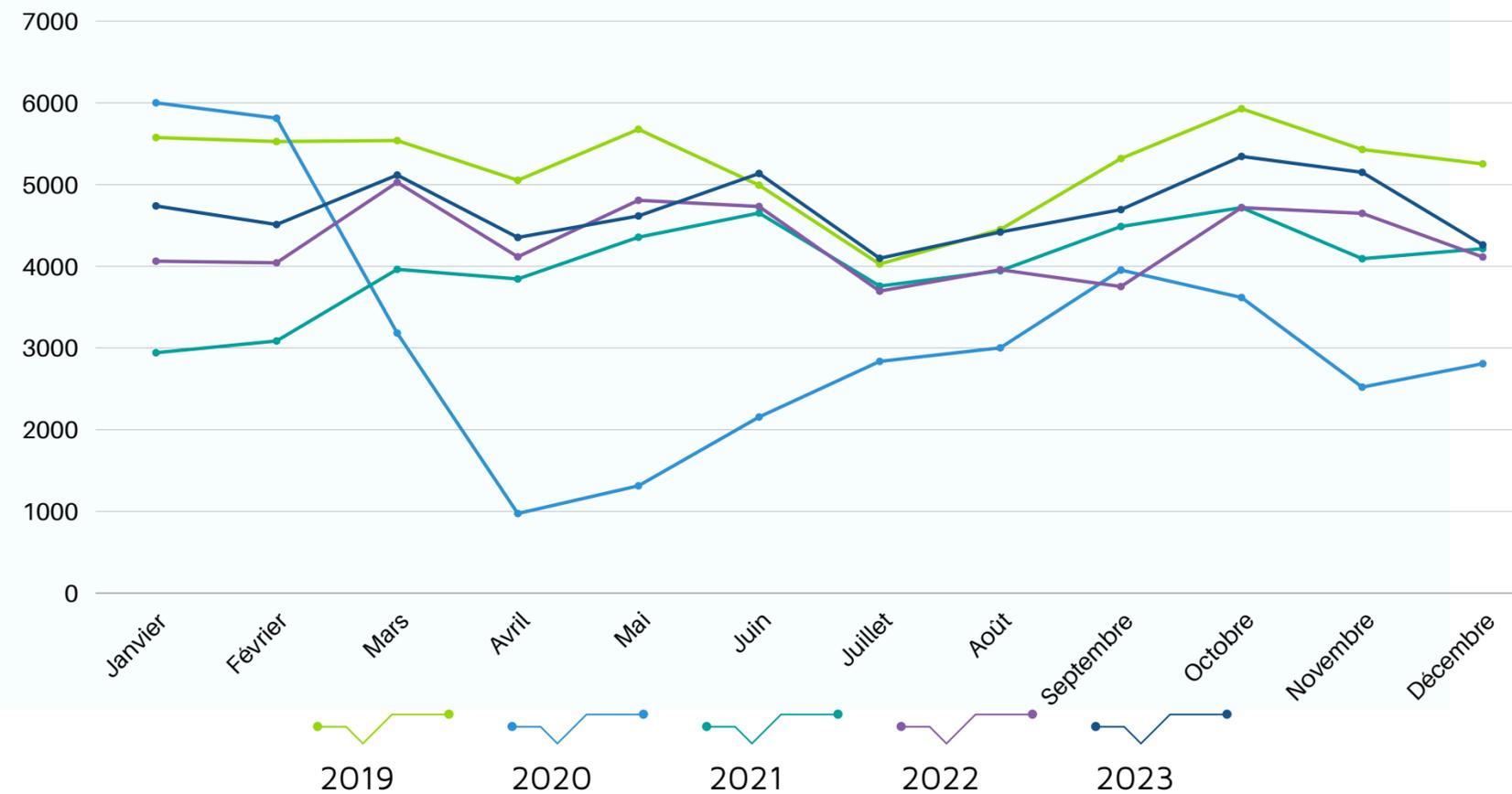
**chauffeurs accompagnateurs
dévoués et à votre service**

RÉPARTITION SELON LE MOTIF DE TRANSPORT



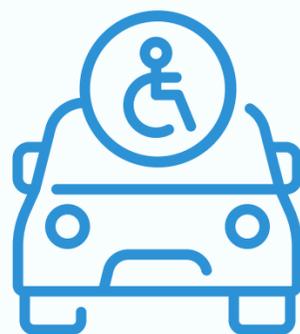
ACTIVITÉ TPMR

Comparatif sur
les 5 dernières
années





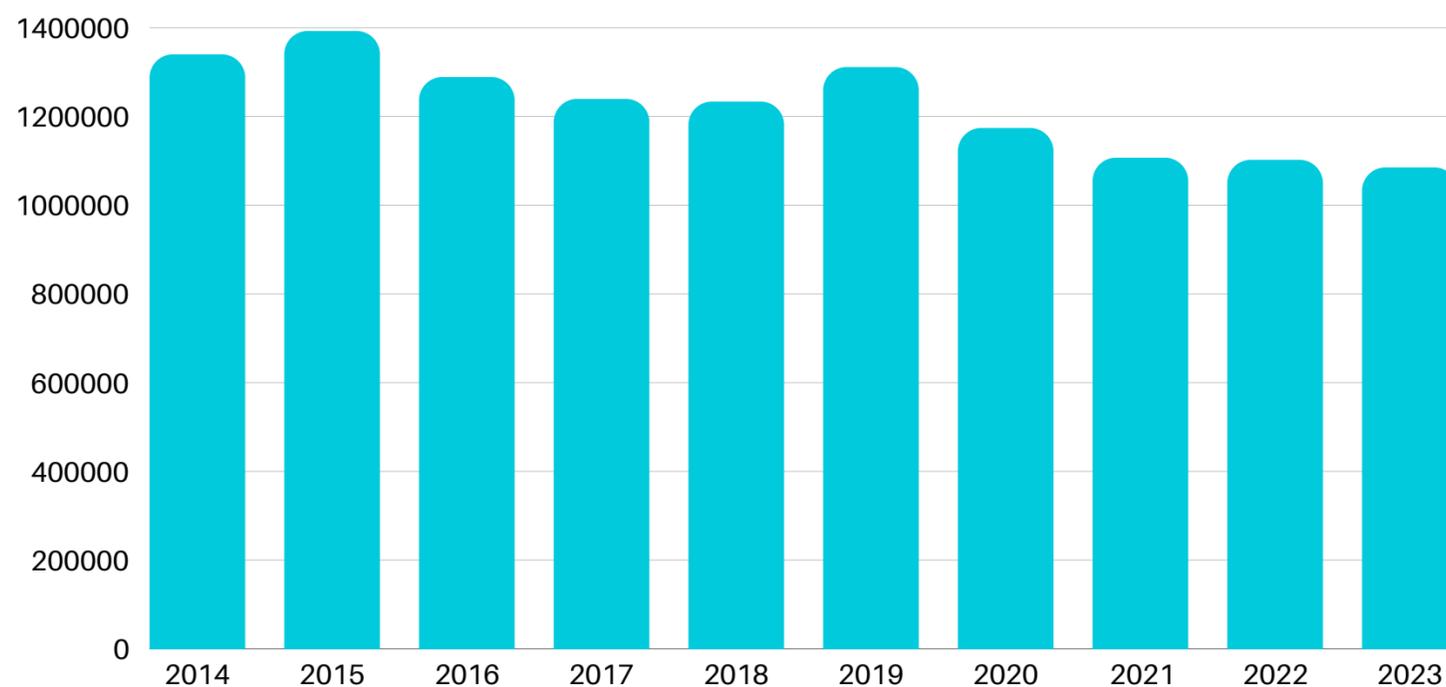
17072
kilomètres parcourus en moins grâce à notre outil de planification



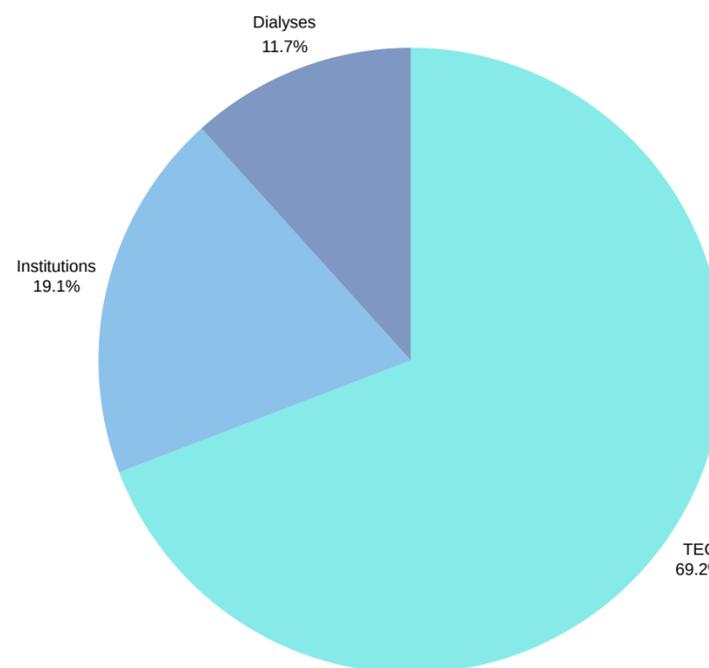
56449
transports réalisés



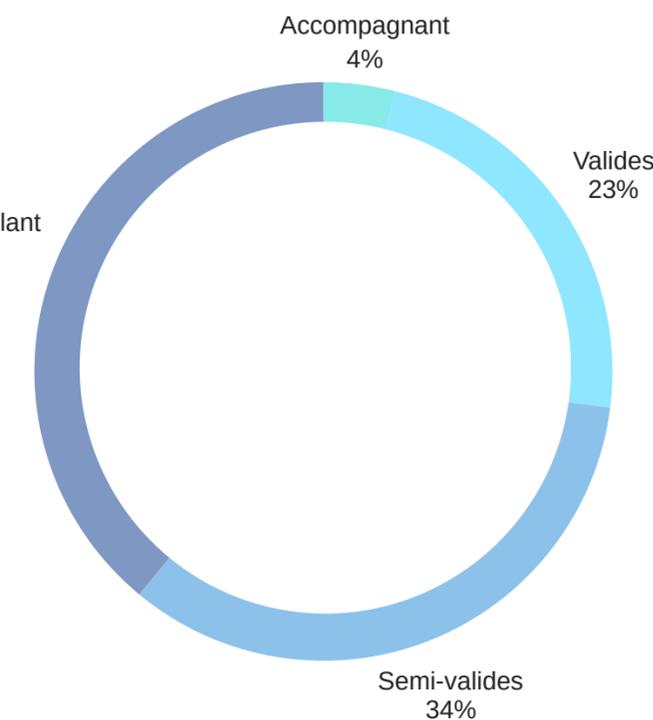
1441
bénéficiaires transportés



NOMBRE DE KILOMÈTRES PARCOURUS



TYPES DE FACTURATION

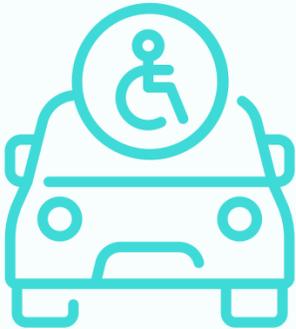


TYPES DE BÉNÉFICIAIRES

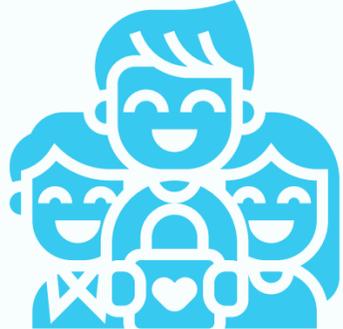
Le transport social



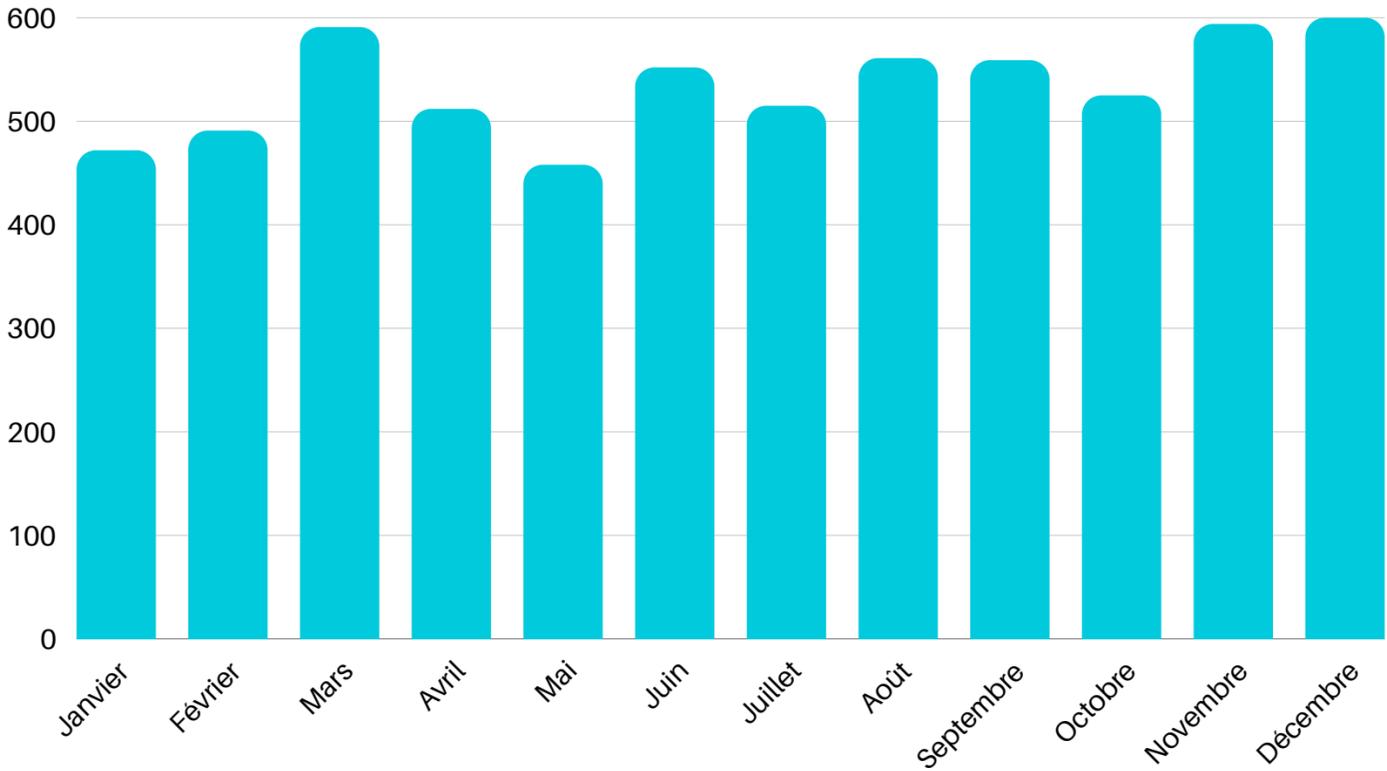
83679
kilomètres parcourus



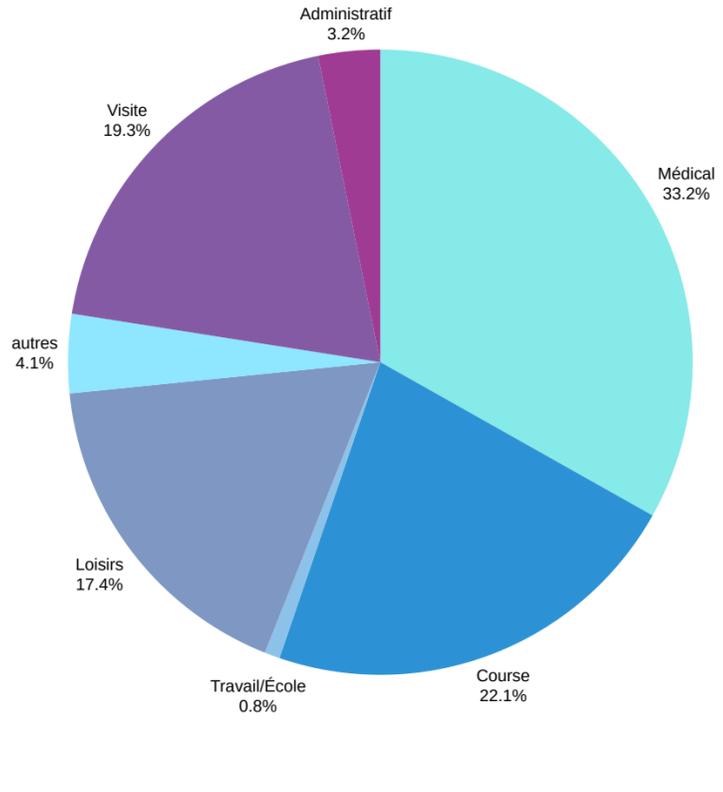
6418
transports réalisés



201
bénéficiaires transportés



RÉPARTITION MENSUELLE 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 leurs permettre de maintenir leur tissu social.

Le transport TMS

=



Nombre de transports stable par rapport à l'exercice précédent

9



Véhicules dédiés au TMS

- 6 ambulances
- 3 VSL

12



Ambulanciers brevetés et en ordre de formation continue

VSL



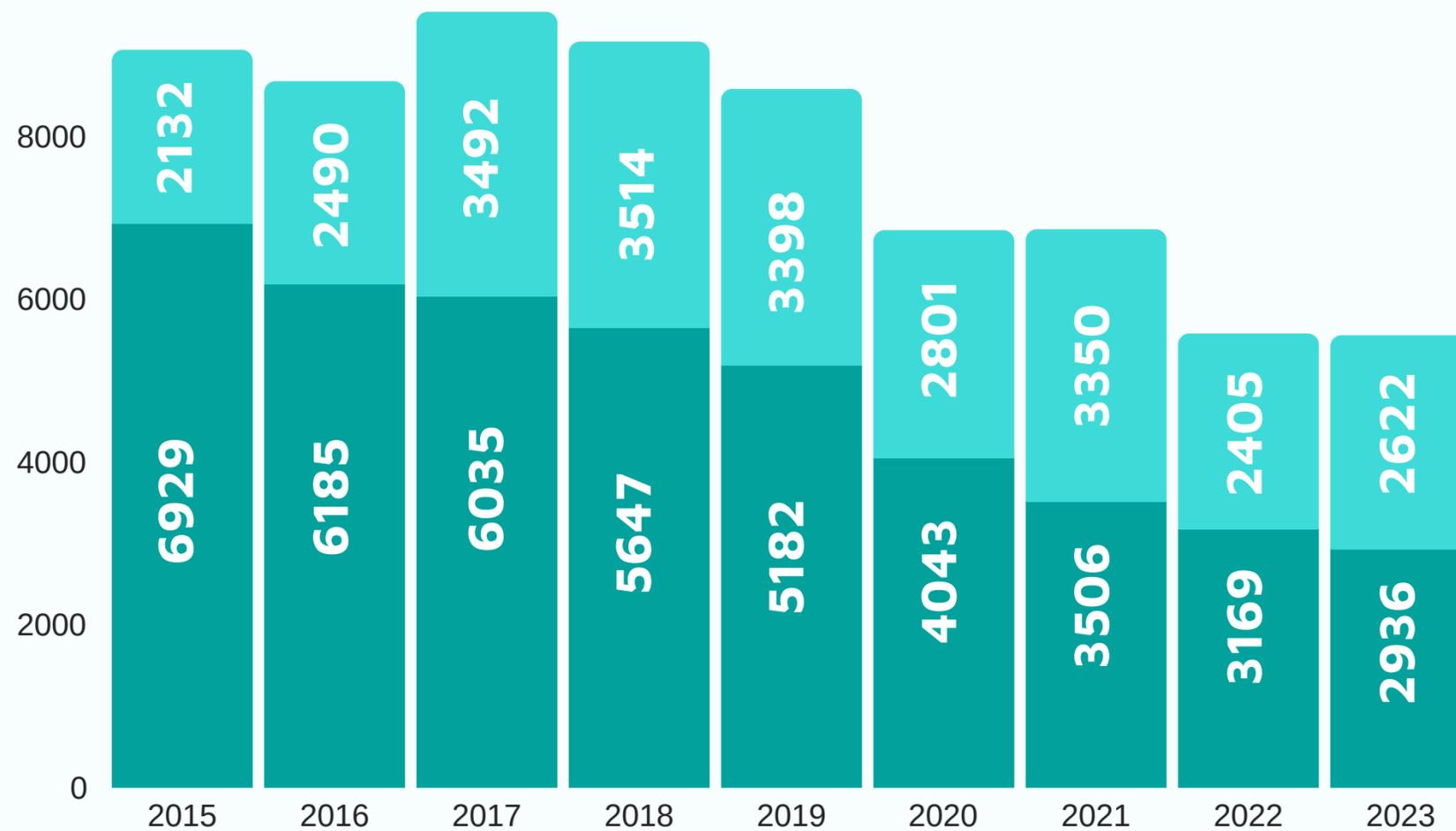
VSL
47.3%

AMBULANCE

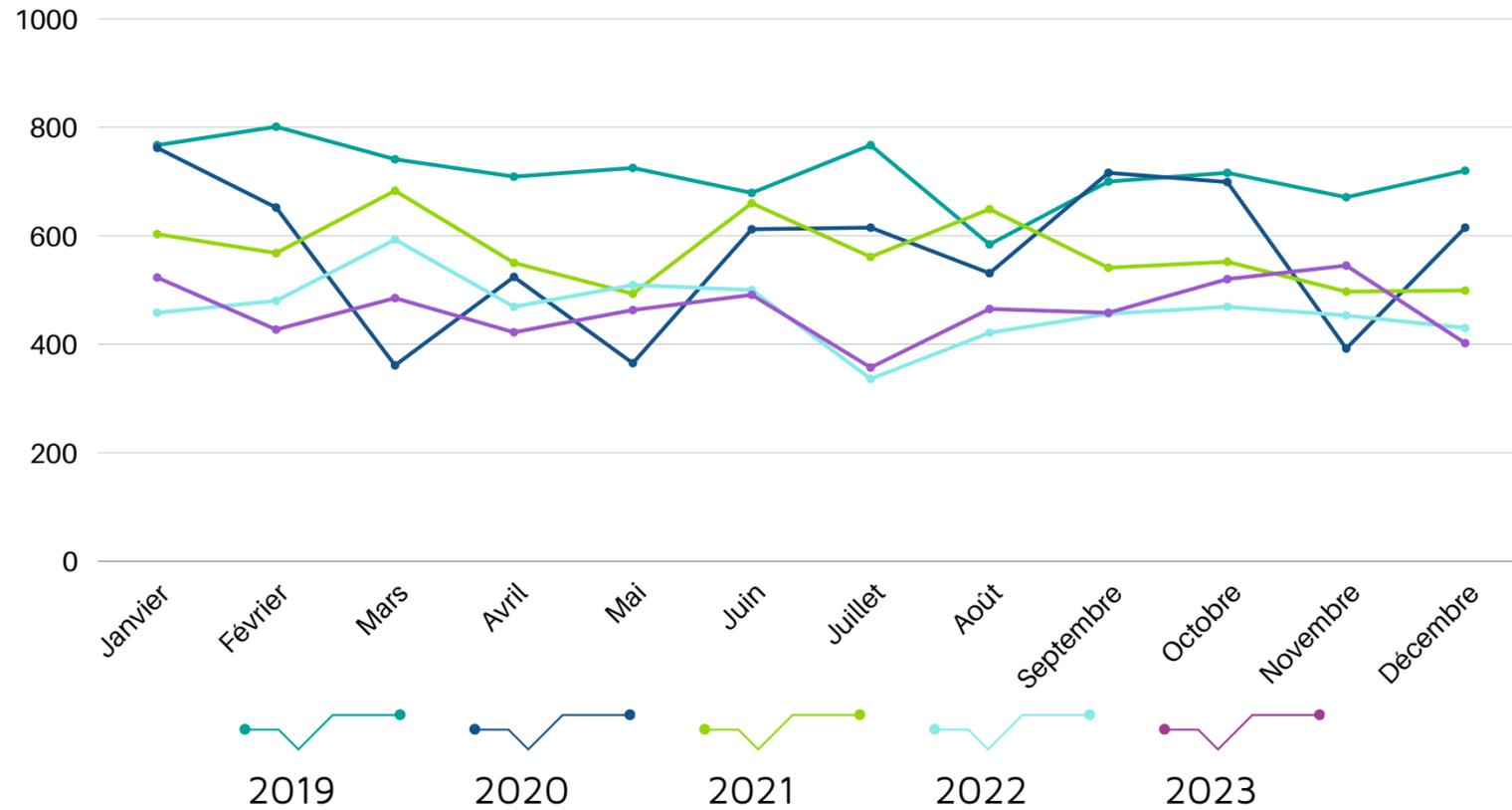


Ambulance
52.7%

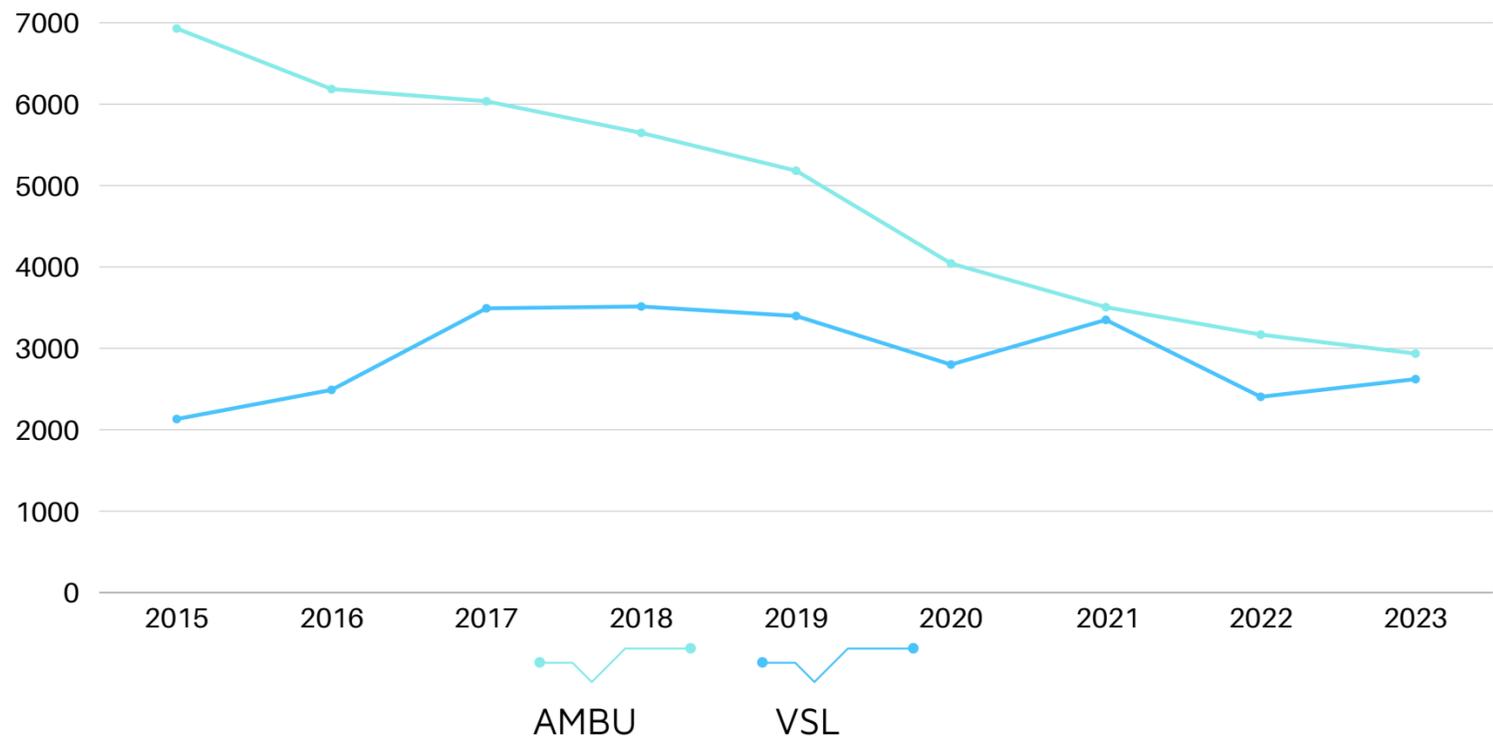
10000



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 a 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.



À 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.

2024 annonce normalement l'arrivée d'une ambulance bariatrique avec tout le matériel adapté à ce type de transport.

La Centrale Locale de Mobilité de Namur

Missions et objectifs

Développement des outils de communication

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



Coordination et réseautage

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

0800 call center du TAD

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

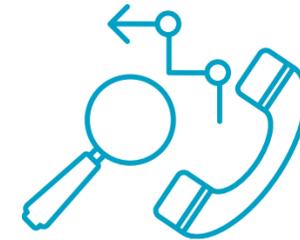
Plateforme citoyenne

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

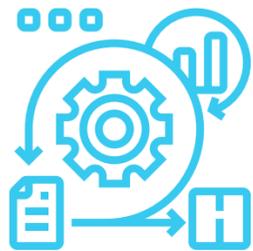
Les activités principales réalisées au cours de l'année 2023



Participation actives aux réunions d'instances de la CRM-W



Suivi des appels des numéros verts (CRM-W et CLM Namur)



Développement de la cohérence d'un objectif commun



Réseautage et promotion de la CLM Namur



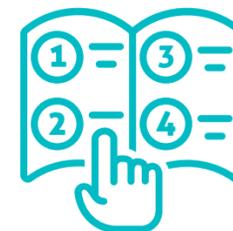
Publicité des travaux de la CRM-W et des CLM's



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



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



Réunions hebdomadaires de suivi au sein de l'institution

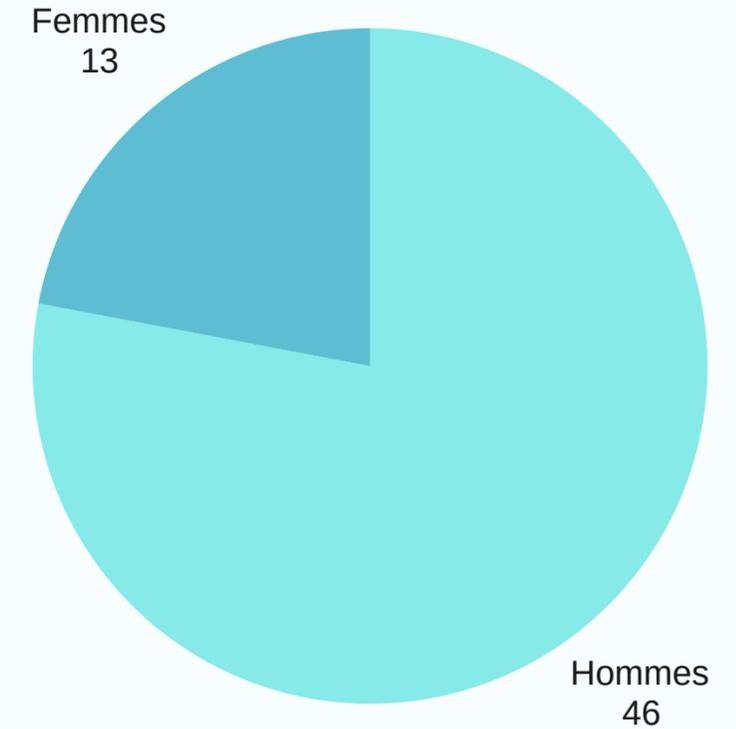
Nos membres du personnel et leurs fonctions

10 Membres du personnel assurent le fonctionnement du dispatching et les tâches administratives

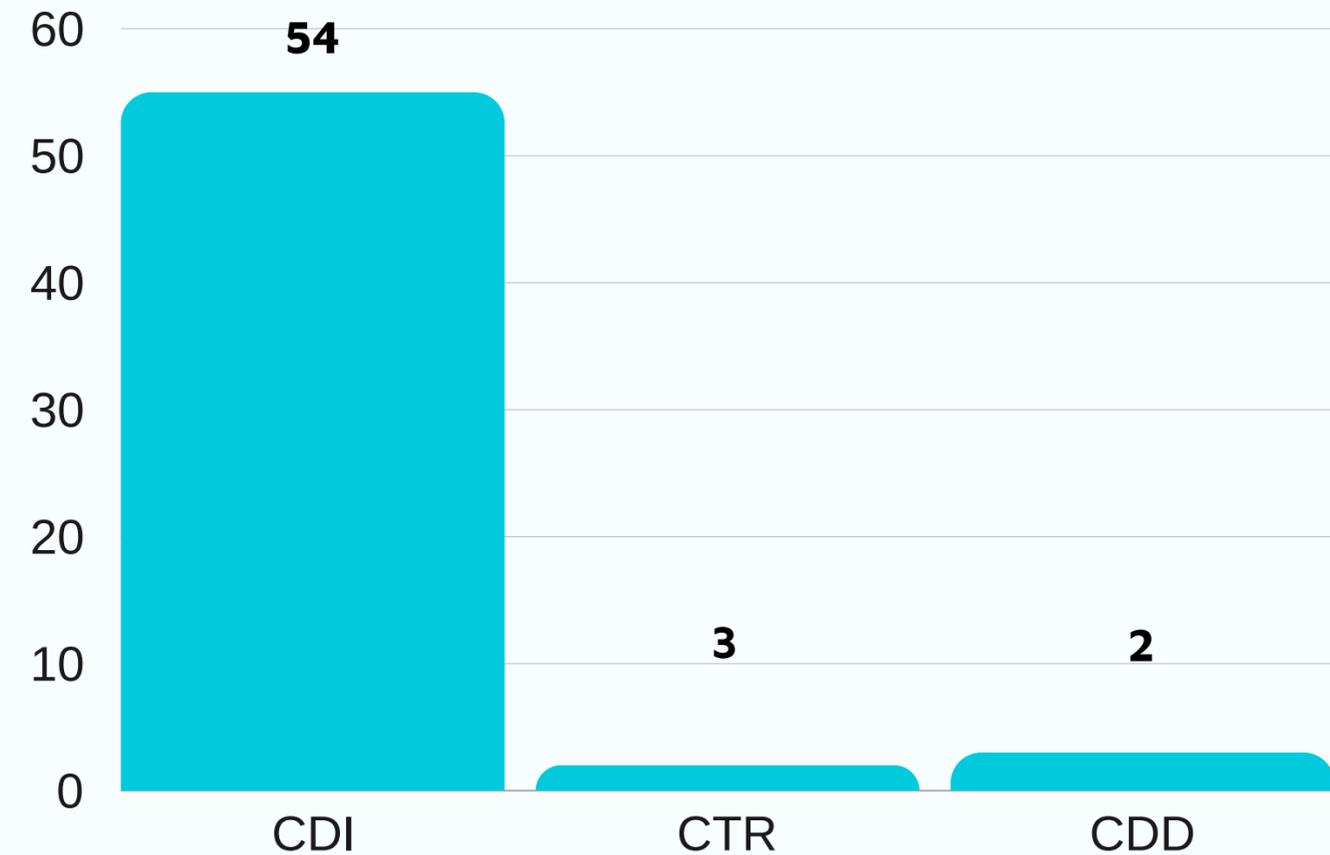
4 Personnes composent le comité de Direction

45 Personnes assurent les missions TPMR et TMS

RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR GENRE



RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR TYPE DE CONTRAT



Répartition des instances

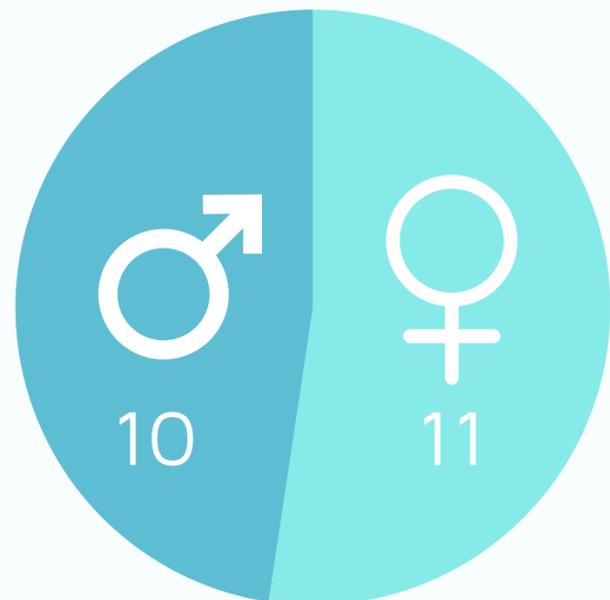
7 Membres représentent les hôpitaux partenaires

8 Membres représentent les mutuelles partenaires

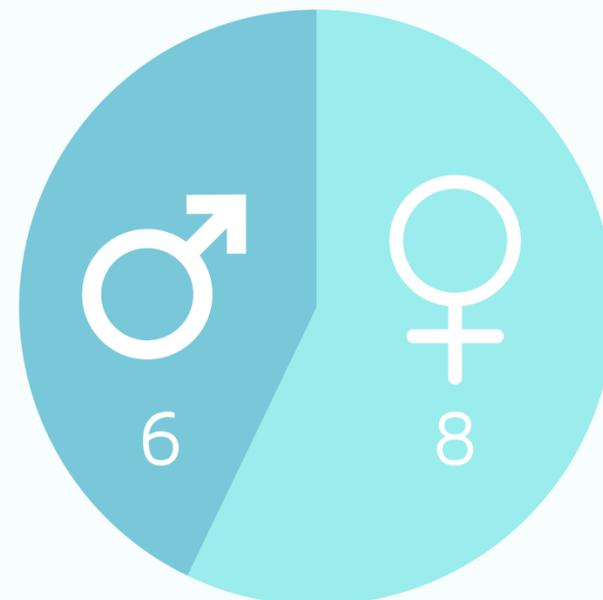
4 Membres représentent des ASBL œuvrant dans diverses aides de soins et/ou de maintien à domicile

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

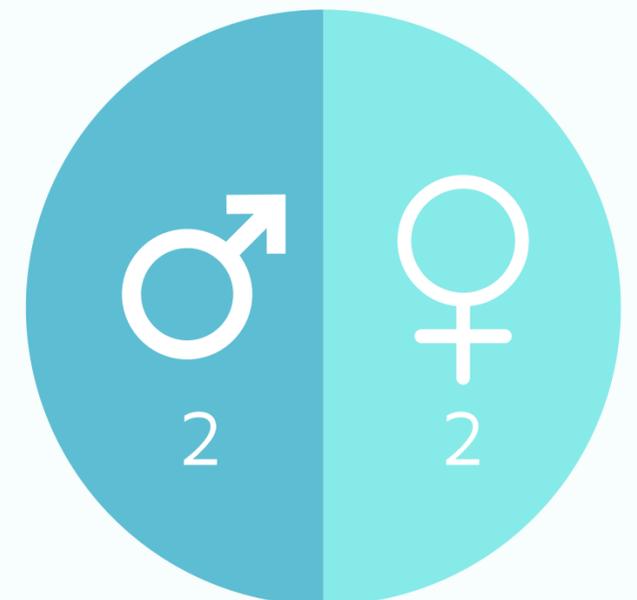
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE



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

