

NOTE A LA C.S.E.F.

**Objet : Demande de Crédit-Adaptation de la SRL LC MOBILITE ET SERVICES, en abrégé LCMS
IBEFE de Namur (ex DR de Namur) – Activité : TRANSPORTS TERRESTRES ET TRANSPORT PAR CONDUITES**

1. SUIVI DU CONTRAT DE GESTION/PLAN D'ENTREPRISE

Sans objet.

2. EXPOSE DU DOSSIER

1) Renseignements généraux

Numéro d'entreprise : 0555.755.164

Référence du dossier : CA/2020/000624

Siège social : chaussée de Dinant 110 – 5537 ANHEE

Siège d'exploitation concerné par la demande : chaussée de Dinant 110 – 5537 ANHEE

Entreprise :

- PME
- Située hors zone de développement

Activité et spécialités éventuelles : Transport de personne à mobilité réduite.

Informations prises en : décembre 2021

Effectif renseigné au payroll de la société : 44

Numéro de la commission paritaire : 330

Code NACE-BEL : 49.390

Période de formation : du 15 septembre 2020 au 30 juin 2022

Travailleurs concernés par la formation : - sous contrat de travail : 58
- intérimaire : /

Remarque :

La différence entre le nombre de travailleurs concernés par la formation et l'effectif renseigné au payroll résulte de mouvements de personnel pendant la période de formation.

Ainsi, parmi les 58 personnes retenues dans le cadre du programme de formation, 14 ont quitté l'entreprise en cours de période de formation.

2) Considérations qui ont amené l'entreprise à mettre en place un programme de formation

2.1. Activités de l'entreprise

La SRL LCMS appartient au groupe LC Mobilité et Services. Elle est une entreprise agréée par la Région wallonne pour le transport de personnes et pour le transport médico-sanitaire non urgent. La société propose des solutions adaptées aux besoins de chaque utilisateur (déplacements en chaise roulante, avec des béquilles, avec une canne ou avec un accompagnement). Celle-ci réalise aussi les transports de prélèvements médicaux pour différents laboratoires de biologie médicale. Elle assure également les déplacements de loisirs, de confort, à l'étranger, les rapatriements et les déplacements pour des besoins d'ordres administratifs.

2.2. Besoins en formation

Jusqu'alors, la SRL LCMS utilisait des fichiers Excel pour la gestion de ses plannings de tournées. D'après la société, vu le nombre de missions en augmentation, il devenait indispensable de disposer d'un outil performant de suivi pour celles-ci.

Elle a fait une étude de marché pour trouver une application répondant à ses attentes mais, elle n'a rien trouvé. L'administrateur de la société en a discuté avec l'un de ses confrères qui se trouvait dans la même problématique. Celui-ci en revanche, était déjà en contact avec un informaticien indépendant pour créer une application propre au secteur ambulatoire. En vue de partager les coûts de développements, ils se sont associés au projet déjà en cours et ils ont chacun précisé leurs besoins propres pour leurs sociétés respectives. Cette application est nommée « MediFleet ».

2.3. Fonds sectoriel

Lors de la visite d'instruction, la personne rencontrée a déclaré ne pas connaître son Fonds sectoriel.

2.4. Formation continuée des travailleurs

L'entreprise n'a jamais formé ses travailleurs dans le cadre du Crédit-Adaptation.

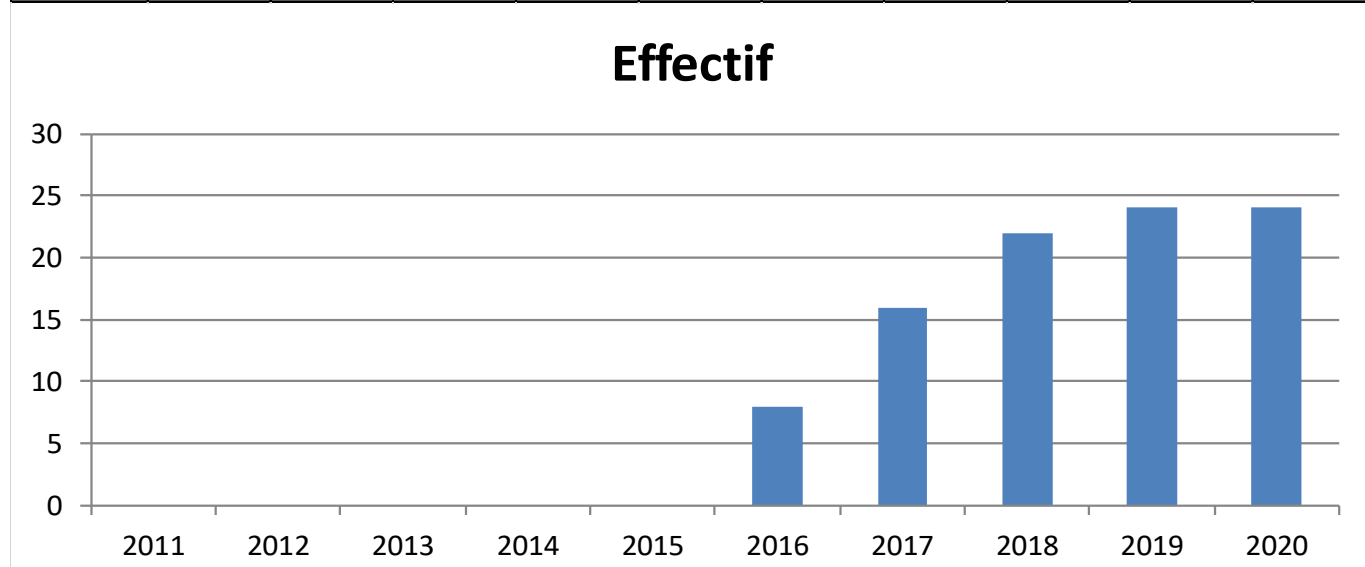
A/ Dossiers de l'entreprise : /

B/ Historique des dossiers du groupe :

L'administrateur de la SRL LCMS gère aussi deux autres sociétés, la SRL AMBUHUY (CA/2020/000626) et la SCRL JOYE (CA/2022/000004). Un dossier Crédit -Adaptation pour chacune d'elle sera présenté lors de la même séance du Bureau exécutif.

2.5. Evolution de l'effectif moyen pour les années précédentes (fin d'exercice) repris dans Belfirst

Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Effectif						8	16	22	24	24



PROGRAMME DE FORMATION :

Axe 2 : Investissement – Nouvelle méthode de travail

N° du module	Titre du module	Heures de formation retenues
1	Maîtriser l'architecture de l'application (demandé 8h. pour tout le monde)	Non repris – non qualifiant
2	Module Gestion des contacts et des clients (demandé 24h.) : <ul style="list-style-type: none">- Créer une fiche client/patient avec ses informations personnelles et ses « désidérata » (enfants, accompagnement, pathologies, adresses, lieux privilégiés, récurrence des besoins, dialyse, paiement)- Créer un client grand compte : hôpitaux, maisons de repos, mutuelles, Aviq- Créer les différents services en fonction des demandes des clients/patients : mise à disposition d'un chauffeur, prise en charge Aller et/ou Retour, abonnement, matériel médical particulier, taxi « personnalisé », tarifs de jours ou de nuits- Etablir un « pricing », un devis à l'aide du simulateur, des informations récoltées via le client/patient et les conventions tarifaires particulières	16
3	Module Gestion des plannings de course (demandé 20h. pour tout le monde) : Pour les Chauffeurs (15h.) <ul style="list-style-type: none">- Traiter et encoder une demande, une course- Vérifier les informations liées au client/patient Pour les Administratifs (20h.) <ul style="list-style-type: none">- Vérifier la disponibilité en véhicules et en ressources humaines- Vérifier le statut de la commande du client/patient (validée, en attente de paiement, payée, refus)	15 – 20
4	Module Optimisation de planning (demandé 32h.) : <ul style="list-style-type: none">- Encoder les chauffeurs- Encoder les véhicules- Organiser les tournées :<ul style="list-style-type: none">o Récurentes – prélèvements, dialyseo Occasionnelleso Exceptionnelles – urgent prélèvements pour le transfert vers les hôpitauxo Les arrêts, le nombre de passagers	24
5	Module Gestion des achats et des stocks (demandé 8h. pour les chauffeurs et 24h. pour les administratifs) : <ul style="list-style-type: none">- Créer un article- Créer un fournisseur- Encoder les entrées et sorties du stock- Etablir un bon de commande- Etablir un bon de livraison- Gérer les expéditions	12
6	Module Gestion des feuilles de route et des prestations (demandé 24h.) : <ul style="list-style-type: none">- Pointer chaque démarrage du véhicule- Pointer chaque prise en charge de personne- Vérifier toutes les informations liées à la course et aux demandes particulières	Non repris – compétences déjà acquises

	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser la check-list des transports réalisés - Faire le lien entre le bon de transport papier et l'application - Prise des informations en temps réels avec le client/patient - Traçabilité complète de la course - Savoir comment réagir dans les situations problématiques 	
--	--	--

3) Tableaux de formation et estimation du montant de l'intervention

En vertu de l'article 27 de l'AGW, et sur base de l'analyse menée sur site, les besoins de formation sont estimés à **2.217** heures pour **58** personnes.

Fonction	Nombre	Modules suivis	Durée (h)
Ambulancier	10	2 et 3	31
Chauffeur	37	2 et 3	31
Agent administratif	9	2, 3, 4 et 5	72
Chauffeur/agent administratif	1	2, 3, 4 et 5	72
Commercial	1	2 et 4	40
TOTAL	58		2.217

En application de l'article 16 du décret, une intervention forfaitaire horaire de **9 euros** par heure de formation et par travailleur pour couvrir les formations qualifiantes, spécifiques et collectives peut être octroyée à l'entreprise.