

**Objet : Demande de Crédit-Adaptation de la SCRL JOYE
IBEFÉ de Namur (ex DR de Namur) – Activité : ACTIVITES POUR LA SANTE
HUMAINE**

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

Sans objet.

2. EXPOSE DU DOSSIER

1) Renseignements généraux

Numéro d'entreprise : 0436.261.260

Référence du dossier : CA/2022/000004

Siège social : - chaussée de Dinant 110 – 5537 ANHEE

Sièges d'exploitation concernés par la demande : - chaussée de Dinant 110 – 5537 ANHEE (23 pers.)

- -rue Haut-Vinâve 17 – 4690 BASSENGE (3 pers.)

Entreprise :

- PME
- Située hors zone de développement

Activité et spécialités éventuelles : transport par ambulance

Informations prises en : mai 2022

Effectif renseigné au payroll de la société : 29

Numéro de la commission paritaire : 330

Code NACE-BEL : 86.903

Période de formation : du 19 janvier 2022 au 31 janvier 2023

Travailleurs concernés par la formation : - sous contrat de travail : 26
- intérimaire : /

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

2.1. Activités de l'entreprise

La SCRL JOYE 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

La SCRL JOYE a été rachetée en 2021 par le groupe LCMS. L'équipe administrative a rejoint le siège social d'Anhée et l'équipe opérationnelle est restée à Bassenge, d'où elle démarre ses courses.

Pour une harmonisation dans la gestion des patients, il est nécessaire tout comme les autres sociétés du groupe LCMS, que le personnel soit formé sur l'application « MediFleet ». Celle-ci deviendra leur seul outil de gestion.

2.3. Fonds sectoriel

Lors de l'instruction, la personne rencontrée a déclaré ne pas connaître le Fonds sectoriel.

2.4. Formation continuée des travailleurs

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

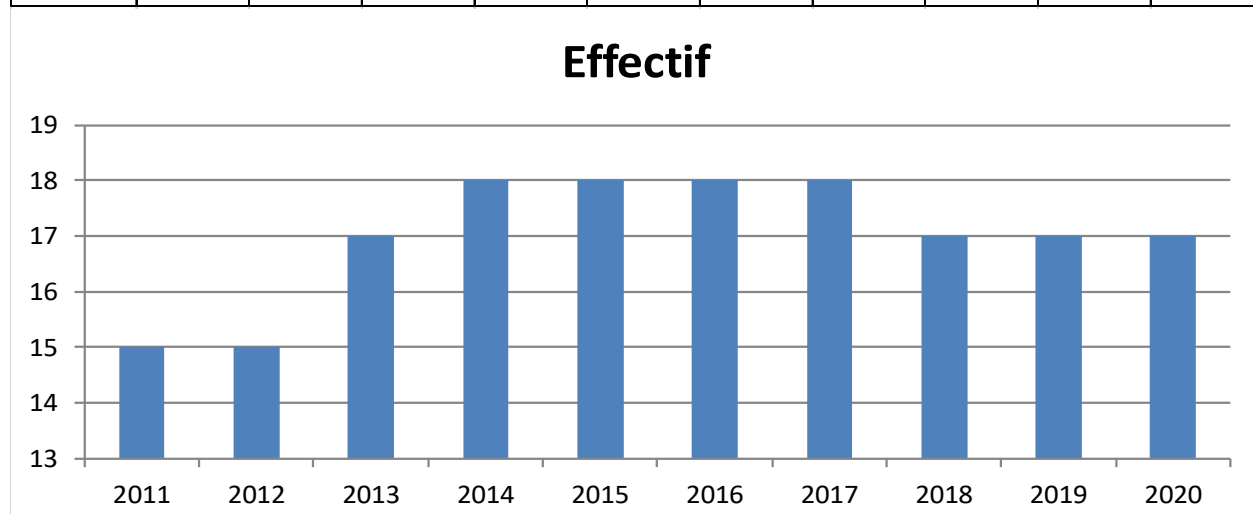
A/ Dossiers de l'entreprise : /

B/ Historique des dossiers du groupe:

L'administrateur de la SCRL JOYE gère aussi deux autres sociétés, la SRL LC Mobilité et services (CA/2020/000624) et la SRL AMBUHUY (CA/2020/000626). 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	15	15	17	18	18	18	18	17	17	17



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	15
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 - 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 	Non repris – non qualifiant
---	---	-----------------------------

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 **1.385** heures pour **26** personnes.

Fonction	Nombre	Modules suivis	Durée (h)
Ambulancier	13	2, 3 et 4	55
Chauffeur	10	2, 3 et 4	55
Secrétaire	3	2 et 4	40
TOTAL	26		1.385

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.