

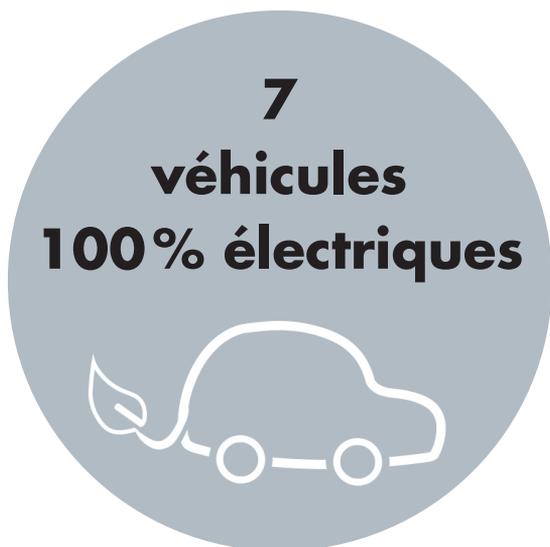


Rapport d'activité 2022

TRANSPORT  HANDICAP VAUD

SOMMAIRE

2022 en bref	2
Entité THV	4
Message du Président	5
Message du Directeur	6
Charte de THV	8
Bien plus qu'un trajet	9
Actualités 2022	10
Chiffres-clés	11
Extraits de l'enquête de satisfaction.....	12
Statistiques	14
Soutiens à la Fondation THV	17



2216756 km
parcourus au total...



...dont
166799
à zéro émission
de CO₂

2022 EN BREF

plus de
100 000
transports

86
chauffeurs
professionnels

ENTITÉ THV

L'entité Transport Handicap Vaud est constituée de deux organes distincts :

- la Fondation THV et*
- l'Association THV.*

Fondation THV

L'année 1995 marque la création de la Fondation Transport Handicap Vaud, reconnue d'utilité publique. Elle reprend alors les activités de l'Association.

La Fondation THV est responsable de l'exploitation générale du service de transport de personnes à mobilité réduite. Grâce à ses prestations, elle est reconnue comme un acteur majeur de la politique de maintien à domicile du canton de Vaud.

Elle emploie 107 collaboratrices et collaborateurs.

Les locaux de la Fondation abritent la centrale téléphonique, la planification des transports, la gestion des chauffeurs, les véhicules ainsi que la comptabilité et la facturation.

Sur le site de la Fondation se trouve également l'atelier d'entretien et de réparation des véhicules.

Association THV

L'Association THV est chargée de la recherche de fonds, de la promotion et du soutien de toute activité en faveur de la Fondation Transport Handicap Vaud.

Où nous trouver?

La Fondation Transport Handicap Vaud est située au Mont-sur-Lausanne, à proximité des axes autoroutiers et du CHUV.

CONSEIL DE FONDATION

Président Éric Schneider

Vice-président Jacques Stöckli

Trésorier Robert Favre

Membres Xavier Biard

Michel Bloch

Pascal Hartmann

Anne-Gaëlle Masson

Ernest Molliet

Directeur Sylvain Bonjour

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Après deux années marquées par des turbulences sanitaires et économiques, nos objectifs pour 2022 étaient placés sous le signe de la stabilisation de notre situation, aussi bien au niveau de notre fonctionnement que de nos finances.

Les éléments contenus dans ce rapport d'activité vous démontreront que, pour l'essentiel, ces buts ont pu être atteints, non sans difficultés il est vrai.

Je tiens à souligner notamment :

- La nouvelle augmentation des kilomètres parcourus (plus de 2.2 millions)
- La progression des recettes des transports (+ 16%)
- L'acquisition de nouveaux véhicules électriques.

Nos résultats financiers présentent un résultat d'exploitation négatif à hauteur de CHF 203'000.– malgré les soutiens renouvelés de l'État de Vaud, de la Loterie romande et de l'Association Transport Handicap Vaud. Le résultat final est légèrement bénéficiaire (CHF 14'995.–) grâce en particulier à des dons et legs à caractère extraordinaire.

J'adresse ici mes chaleureux remerciements à ces partenaires et donateurs, plus que jamais indispensables à l'accomplissement de notre mission en faveur des personnes à mobilité réduite du canton de Vaud.

Notre organisation interne, revue en 2021, nous a donné entière satisfaction et une enquête externe auprès de nos clients et partenaires, dont vous trouverez la synthèse dans les pages suivantes, nous a confirmé la très bonne qualité du travail et de l'engagement de l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs.

Je leur renouvelle ici mes remerciements ainsi qu'à l'équipe de direction conduite avec efficacité et bienveillance par notre Directeur M. Sylvain Bonjour, et par M^{me} Sonia Calvano, responsable des opérations.

Notre Conseil de Fondation a enregistré la démission de M^{me} Edna Chevalley qui, pendant de longues années, nous a fait bénéficier de ses compétences et de son expérience; elle a été remplacée par M. Pascal Hartmann, spécialiste RH.

Enfin l'année écoulée a été assombrie en août par le décès de notre ami, fondateur et Président d'honneur de THV, M. Pierre Rochat. Celui-ci a beaucoup contribué à la création de THV il y a plus de 35 ans et il est resté très actif durant ces dernières années au sein de l'Association THV. Nous n'oublions pas son dynamisme, sa gentillesse et sa générosité.

Les défis qui se présentent à nous sont nombreux: évolution de l'inflation et des coûts du carburant, renouvellement de certains contrats de partenariat, élargissement du cercle de notre clientèle, maintien de nos démarches en matière de formation, respect du budget, etc.

La motivation de notre Conseil, la qualité de notre personnel, de notre encadrement, de nos véhicules et de nos structures nous permettent néanmoins d'aborder l'avenir de façon très sereine.

Éric Schneider
Président de la Fondation THV

MESSAGE DU DIRECTEUR

Ma première pensée au terme de cette année 2022 va aux victimes directes et indirectes de la guerre en Ukraine. Quelle tristesse de voir tant de vies brisées ou chamboulées pour pouvoir retrouver la sécurité, loin du conflit et de ses atrocités.

Les conséquences se sont fait ressentir jusque chez nous : inflation record de + 3 %, flambée des prix de l'énergie, accueil de milliers de réfugiés. Depuis septembre dernier, nous transportons d'ailleurs l'une d'entre elles avec son fauteuil roulant chaque jour à l'école. Face aux conséquences financières directes, nous avons cherché à nous adapter au mieux et, grâce notamment au soutien renouvelé de l'Association THV et de notre partenaire cantonal (la DIRIS – Direction de l'insertion et des solidarités), nous pouvons clore cette année à l'équilibre.

D'autres bonnes nouvelles méritent également d'être partagées :

- Nos bénéficiaires ont retrouvé le plaisir de sortir pour leurs loisirs (+ 48 % par rapport à 2021).
- Nos partenariats avec les principaux festivals vaudois ont été renouvelés (Cully Jazz, Montreux Jazz, Paléo). Nous avons même pu en établir un nouveau avec le Venoge Festival. Pour rappel, transport porte à porte aller-retour pour CHF 20.– au départ de Lausanne région.
- Notre site internet a été repensé avec un nouveau design afin de permettre un meilleur accès aux informations importantes. Il était en ligne depuis le mois de mars.
- À la demande de notre conseil de Fondation, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès de nos principaux bénéficiaires et partenaires. Les résultats sont encourageants ! Plusieurs extraits de ces conclusions sont publiés sur des pages dédiées de ce rapport d'activité.
- Nous avons renouvelé notre partenariat avec le CHUV pour le transfert de patients assis grâce au marché public que nous avons remporté. Dans ce cadre et pour la toute première fois de notre histoire, nous avons mis sur pied, avec certains chauffeurs volontaires, un service de piquet de nuit.
- Par sessions de huit collaborateurs (administration + chauffeurs), une formation intra-muros d'une journée sur l'intelligence émotionnelle a été dispensée par deux consultantes en ressources humaines. Les objectifs : découvrir le monde des émotions, les comprendre et utiliser leur force; percevoir et identifier ses émotions et celles des autres; en gérer l'intensité afin de se sentir bien avec soi-même et les autres; découvrir la communication positive et l'écoute empathique.
- Depuis le mois d'octobre 2022, nous émettons plus de 100 bulletins de salaires chaque mois. Signe tangible de notre croissance justifiant pleinement le recrutement d'une responsable RH en janvier 2022.

- Début août, nous avons pu modestement participer à la réalisation du rêve d'un des enfants que nous transportons tous les jours à l'école. En effet, la Fondation Étoile Filante nous a sollicités pour un transport domicile – gare CFF et retour afin que cette famille puisse se rendre le temps d'un week-end à Disneyland Paris.
- Connaissez-vous la Fondation Esther Lüscher? Cette fondation lausannoise a pour but d'aider financièrement les personnes âgées de plus de 65 ans avec ressources financières limitées (bénéficiaires des prestations complémentaires). Elle subventionne depuis deux ans, par notre intermédiaire, leurs transports « loisirs ». Une page dédiée à la description détaillée de cette aide figure en page 10 de ce rapport d'activité.

Comment ne pas terminer ce message sans rendre un vibrant hommage à notre Président d'honneur M. Pierre Rochat, qui nous a quittés durant l'été dernier. Pierre a été l'un des fondateurs de Transport Handicap Vaud. En plus d'être bénéficiaire régulier de nos prestations de transport, il était, à 78 ans, toujours actif en tant que membre du comité de notre Association. Si nous sommes là aujourd'hui, c'est en partie grâce à lui ! Tu nous manques Pierre et nous ne t'oublions pas.

Notre mission continue ! Chaque jour et dorénavant chaque nuit, tout au long de l'année, nos chauffeurs sont à disposition des personnes à mobilité réduite de notre canton.

Nous mettons tout en œuvre pour être au quotidien les porteurs de nos valeurs qui sont le respect, la bienveillance et la responsabilité.

Transport Handicap Vaud, c'est bien plus qu'un trajet !

Sylvain Bonjour
Directeur de la Fondation THV



CHARTRE DE THV

La chartre de la Fondation Transport Handicap Vaud garantit dans le temps les fondements et les valeurs de notre Fondation.

Mission

Notre mission est de fournir un service de mobilité de qualité à nos clients par une prise en charge globale, professionnelle et personnalisée jusqu'à destination. La sécurité et la ponctualité sont les éléments de base de notre mission.

Valeurs

Le respect, la bienveillance et la responsabilité sont au centre des préoccupations de la Direction et des collaborateurs de THV.

Nos chauffeurs

Ils incarnent l'ensemble des valeurs de la Fondation. Ils sont au bénéfice d'un permis pour le transport professionnel de personnes.

Ce sont des salariés qui, après une formation initiale dispensée en interne, sont au bénéfice d'un programme de formation continue sur deux axes : le savoir-faire et le savoir-être. Nos chauffeurs adoptent en tout temps une conduite prudente et adaptée à l'état de santé de leurs passagers et gardent la sécurité comme base de chaque action.

Nos collaborateurs administratifs

Ils incarnent aussi les valeurs de notre Fondation. Les collaborateurs de la centrale d'accueil assurent la coordination de toutes les demandes de transport qui nous sont soumises.

Les planificateurs préparent et optimisent les tournées, gèrent les imprévus du quotidien et planifient les services réguliers, les expertises et les réparations de toute notre flotte de véhicules.

La comptabilité est tenue et la facturation est établie par des collaborateurs formés, dans le respect des normes légales en vigueur ainsi que des tarifs convenus.

Nos véhicules

Ils sont transformés et équipés pour garantir sécurité et confort à nos passagers. Ils sont conformes aux normes de sécurité en vigueur (ISO 7176-19 et ISO 10542).

Ils sont maintenus propres, ordonnés, et sont expertisés chaque année par le Service des automobiles et de la navigation (SAN) du canton de Vaud.

BIEN PLUS QU'UN TRAJET

Un service personnalisé

Nous sommes disponibles sur réservation, sept jours sur sept et 24 heures sur 24, tant pour des personnes à domicile que celles vivant en institution (EMS, hôpitaux, etc.). Nos chauffeurs vont chercher chaque passager à l'intérieur même de sa chambre ou de son habitation pour le conduire jusqu'à son lieu de destination et l'accompagner au bon étage d'une structure d'accueil, à la réception d'un centre éducatif, au cabinet d'un thérapeute, etc.

Type de courses assurées par THV

Personnes vivant à domicile :

- Courses médicales et thérapeutiques (LAMal & non-LAMal)
- Courses à destination des CAT
- Courses professionnelles ou formations en lien avec l'AI
- Courses de loisirs
- Transports couchés non-médicalisés

Personnes vivant en institution :

- Courses médicales et thérapeutiques (LAMal & non-LAMal)
- Courses à destination des CAT
- Courses de loisirs

Courses scolaires DGEO

Transports assis pour les hôpitaux :

- Transferts de patients
- Retours à domicile

Rapatriements non-médicalisés

EMS: Établissements médico-sociaux
LAMal: Loi fédérale sur l'assurance-maladie
CAT: Centre d'accueil temporaire
AI: Assurance invalidité
DGEO: Direction générale de l'enseignement obligatoire

ACTUALITÉS 2022

Courses de loisirs* pour personnes de plus de 65 ans bénéficiaires des prestations complémentaires

Transports subventionnés par la Fondation Esther Lüscher jusqu'en 2024

Les conditions précises de cette offre sont les suivantes :

- Personne vivant à domicile ou en institution/EMS
- Avoir 65 ans ou plus
- Être au bénéfice des prestations complémentaires (PC)
- Uniquement pour des courses « loisirs ou d'amitié »*
- Maximum 96 transports par année, soit huit par mois (un aller-retour = deux transports)
- Maximum 10 kilomètres par transport

- Un accompagnant gratuit
- Être client chez THV ou le devenir en remplissant notre dossier client (fiche administrative + protocole de prise en charge à télécharger depuis notre site internet ou à demander par téléphone)
- Prix = CHF 3.70, soit l'équivalent d'un billet transport public de la région lausannoise

* Courses de loisirs = se rendre au restaurant, rendre visite à sa famille ou ses amis, aller à une manifestation publique, visiter un musée, faire ses courses, du shopping, aller chez le coiffeur, etc.

Hommage

Pierre Rochat – 9.6.1944 – 16.8.2022

Président d'honneur de Transport Handicap Vaud



Nous souhaitons rendre hommage à notre Président d'honneur Pierre Rochat, qui nous a quittés le 16 août 2022.

Pierre a joué un rôle décisif dans la création puis le développement de Transport Handicap Vaud. Il fut à fois un utilisateur régulier de nos services et occupa diverses responsabilités – dont celle de Président – au sein du conseil de Fondation puis de l'Association THV.

Merci Pierre pour ton engagement et ta fidélité à notre cause !

Pierre Rochat et son épouse Maria-Gina, fidèle proche-aidante, lors du camp de Magliaso, TI – juillet 2022.

CHIFFRES-CLÉS

Données	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
Nombre de courses	93 731	83 806	104 707	103 301	- 1 %
Recettes des transports	4 715 177	4 244 073	5 697 826	6 573 433	+ 16 %
Charges de personnel	4 840 322	4 558 476	5 687 709	6 628 264	+17 %
Frais de véhicules	579 405	520 290 0	653 625	789 276	+ 21 %
Nombre de km totaux	1 584 968	1 523 019	2 032 930	2 216 756	+ 9 %
Nombre de km « électriques »	5 878	44 254	96 164	166 799	+ 73 %
Recettes des transports par km (y.c. déplacements à vide)	2.97	2.79	2.80	2.97	+ 6 %
Nombre de chauffeurs fixes et auxiliaires (EPT)	44.1	44.1	51.7	57.7	+12 %
Ratio du nombre de courses par EPT	2 125	1 900	2 025	1 790	- 12 %
Nombre d'enfants scolarisés pris en charge	83	111	127	77	- 39 %
Nombre d'EMS, homes et résidences avec qui THV collabore régulièrement	167	192	180	130	- 28 %
Nombre d'hôpitaux et cliniques dans lesquels les chauffeurs THV se sont rendus	122	132	123	111	- 10 %

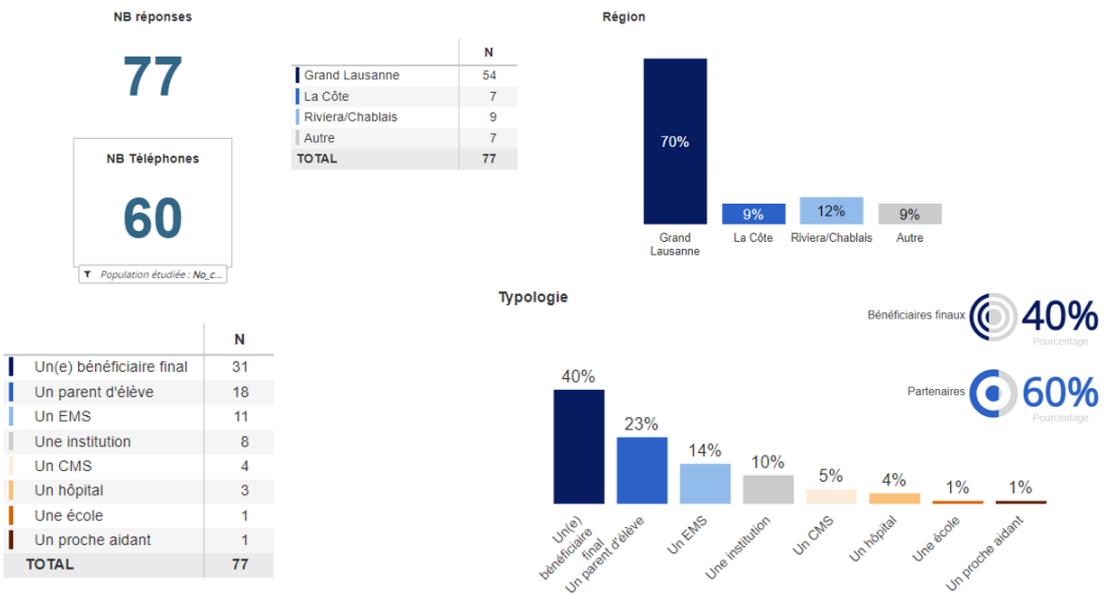
EPT : Équivalent plein temps

EXTRAITS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS/PARTENAIRES

Cette enquête, dont la réalisation a été confiée à la société Mediactif, spécialisée dans cet exercice, cherchait à obtenir des réponses de qualité par l'audition téléphonique (60x) de nos principaux clients/partenaires. Elle a

été complétée par des réponses en ligne (17x) à la suite d'une plus large sollicitation (env. 200 courriels envoyés). Nous vous en présentons ci-dessous les résultats principaux :

Echantillon



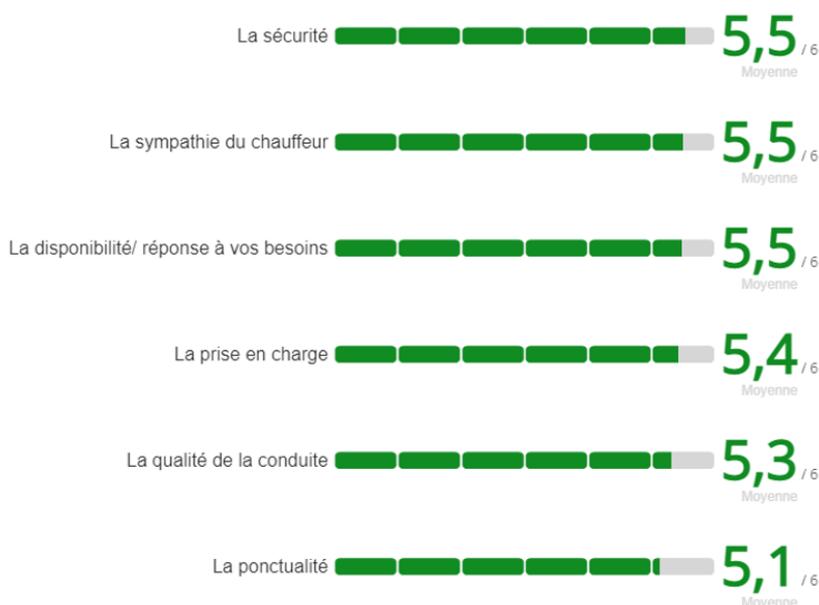
Satisfaction globale

Par rapport à vos expériences avec Transport Handicap Vaud, comment évaluez-vous votre degré de satisfaction global ?

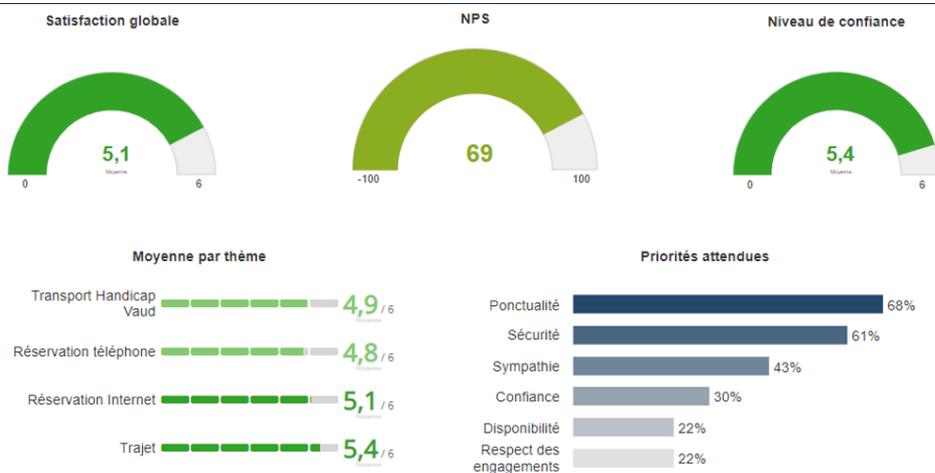


Trajet avec THV

Concernant le trajet avec Transport Handicap Vaud, comment jugez-vous :



Synthèse



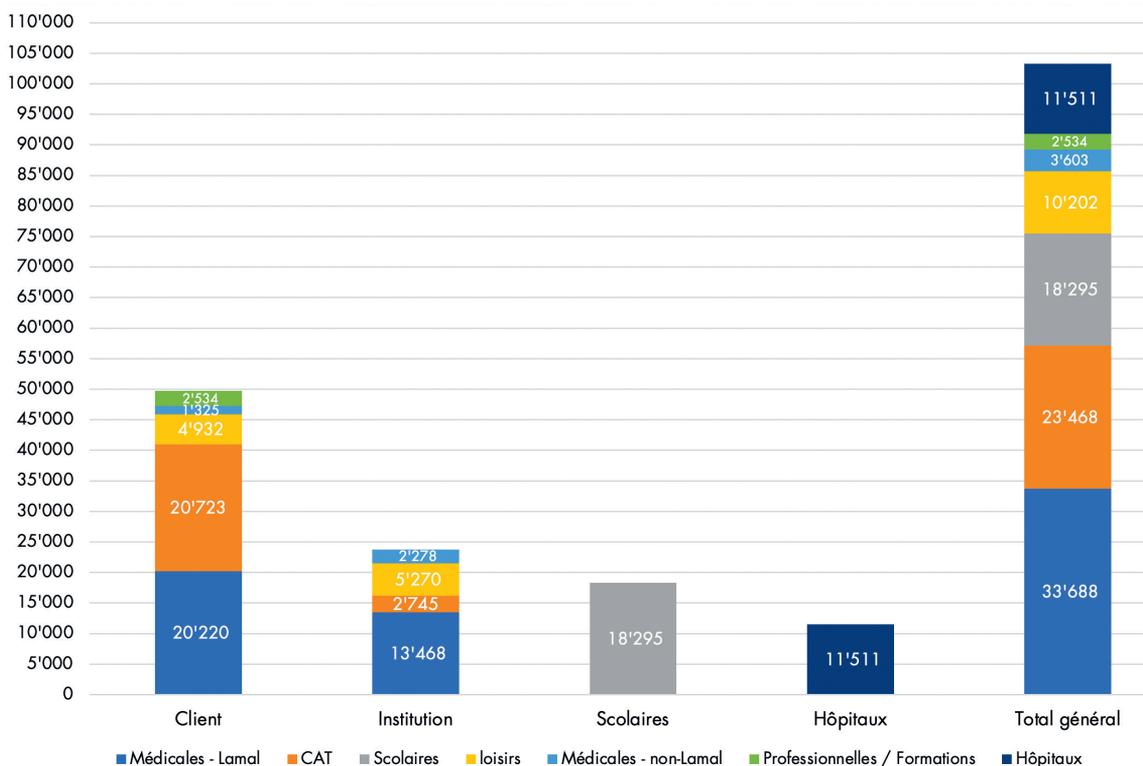
Le conseil de Fondation ainsi que la direction sont extrêmement satisfaits de ces résultats.

Nous étions heureux de constater que les notes attribuées pour le trajet avec THV étaient particulièrement élevées. Nos chauffeurs et leurs différentes compétences sont clairement reconnus et appréciés par nos clients/partenaires.

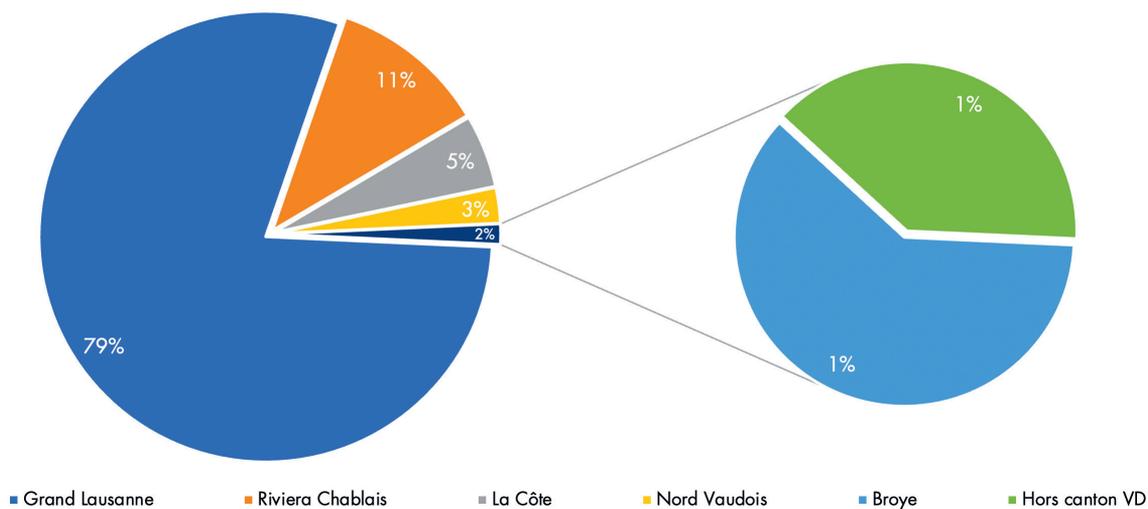
Une des décisions prises à la suite de cette enquête de satisfaction a été de rendre notre centrale téléphonique accessible également entre 11h30 et 13h. Les horaires d'ouverture de notre centrale téléphonique s'étendent désormais du lundi au vendredi, de 7h30 à 17h.

STATISTIQUES DES COURSES 2022

Nombre de courses par secteur

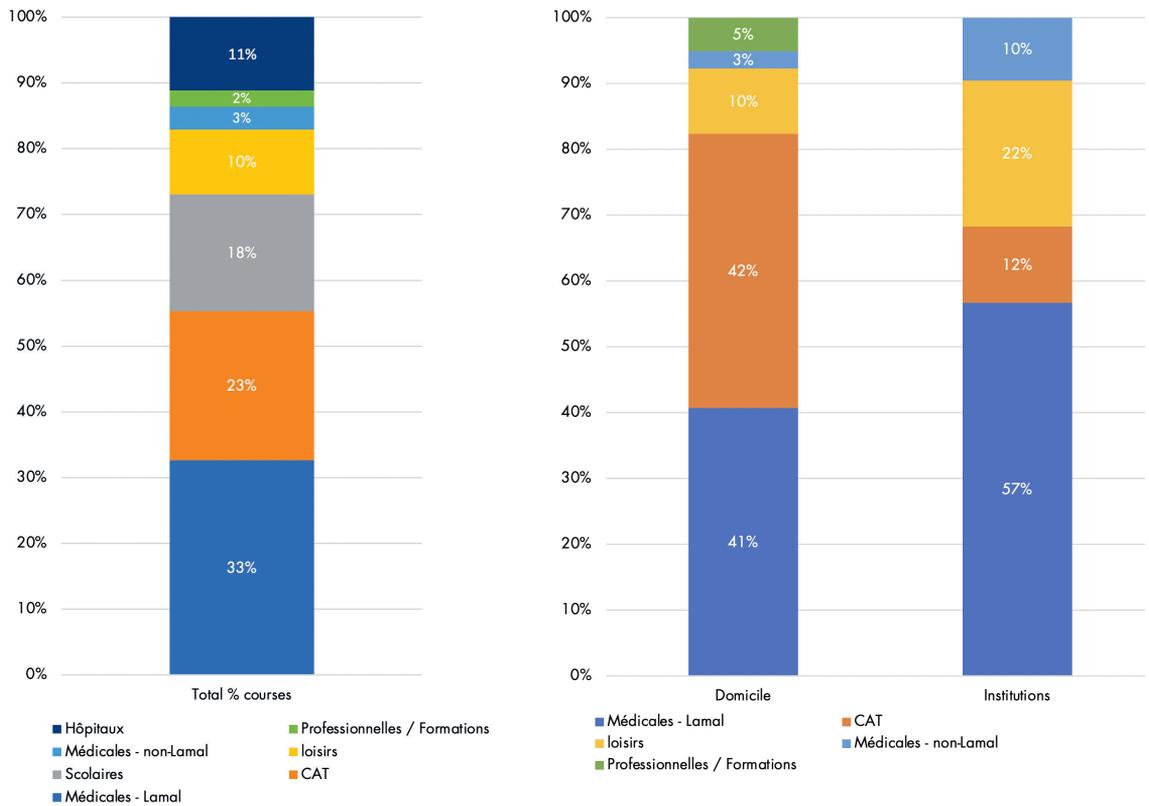


Points de départ des courses

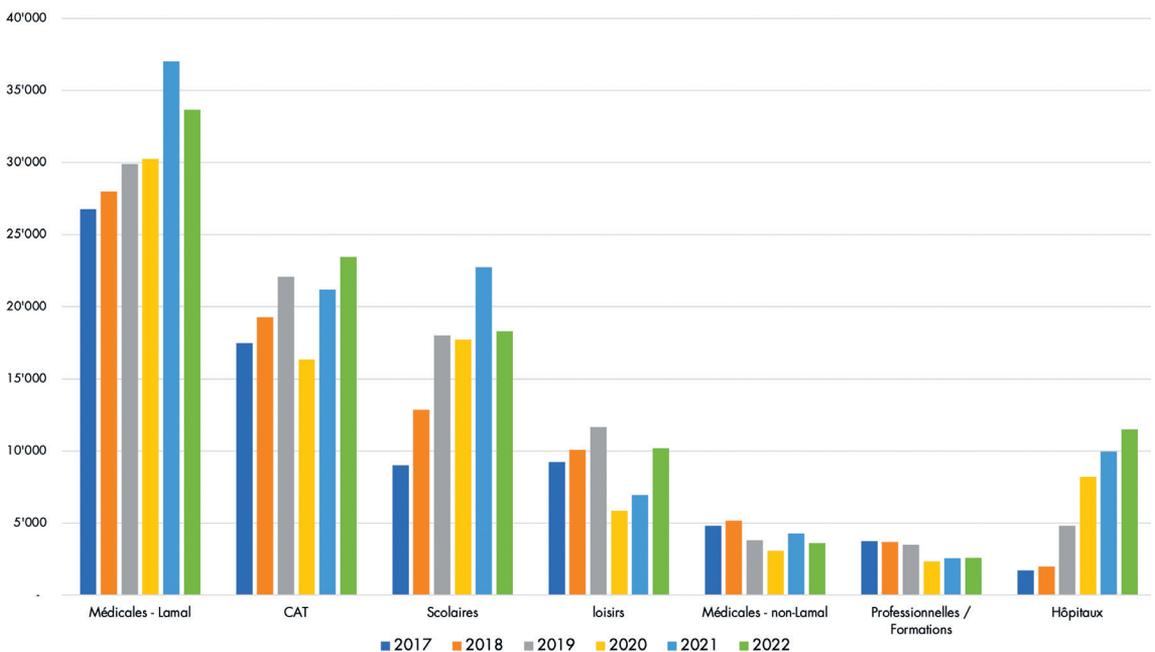


CAT : Centre d'accueil temporaire

Types de courses (en % du nombre total de courses)



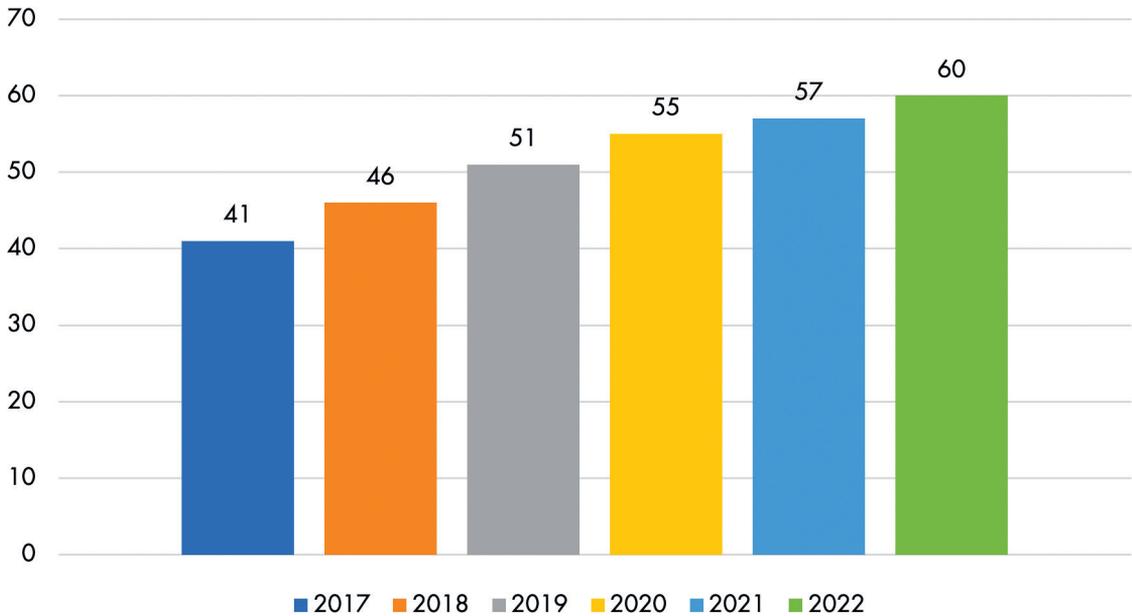
Évolution 2017 à 2022 du nombre de courses par secteur



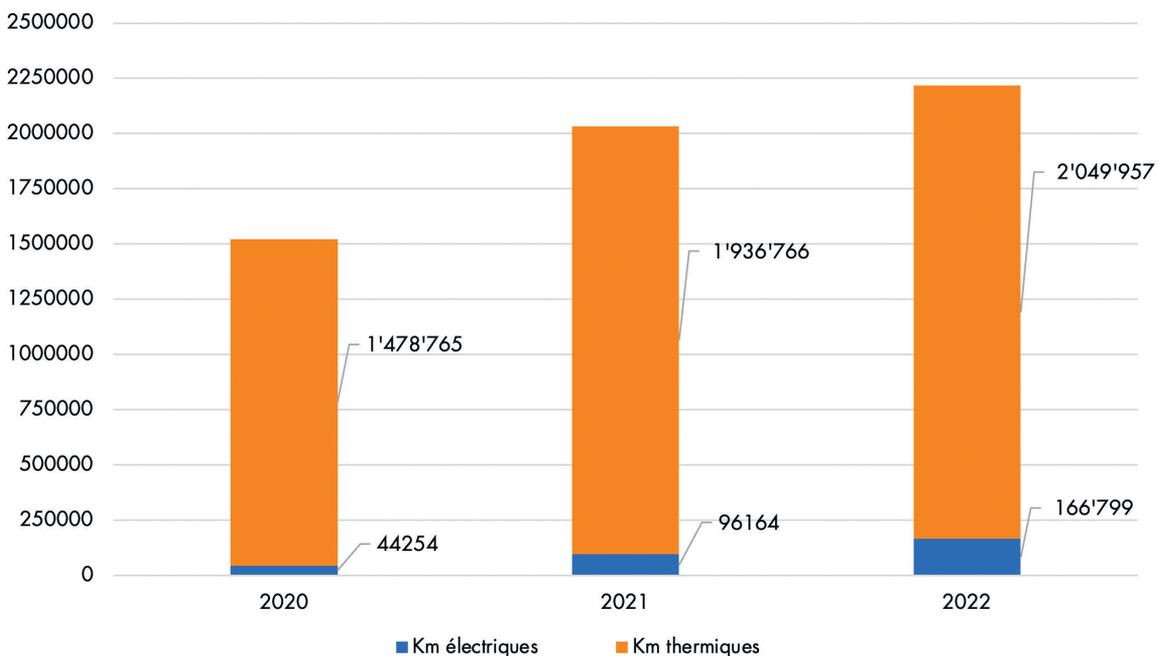
CAT : Centre d'accueil temporaire

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VÉHICULES ET DE KILOMÈTRES DE 2017 À 2022

Nombre de véhicules



Nombre de kilomètres parcourus, désormais partiellement sans émission de CO₂



SOUTIENS À LA FONDATION THV

La Fondation Transport Handicap Vaud tient à remercier ici chaleureusement ses principaux donateurs et soutiens réguliers :

- Commission vaudoise de répartition de la Loterie Romande
- État de Vaud :
 - Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
 - Direction de l’insertion et des solidarités (DIRIS)
 - Direction générale de l’enseignement obligatoire et de la pédagogie spécialisée (DGEO)
- Association Transport Handicap Vaud

ainsi que l’ensemble de nos autres soutiens et donateurs.

**Faites un don avec
TWINT !**

 Scannez le code QR avec
l'app TWINT

 Confirmez le montant et
le don



Si vous le souhaitez, vous pouvez effectuer un don à l'Association THV par TWINT en scannant le QR code ci-dessus directement dans l'App TWINT.

CHAQUE DON COMPTE

La Fondation et l'Association Transport Handicap Vaud sont toutes deux reconnues d'utilité publique. Les dons et soutiens réguliers, ainsi que les legs reçus, sont essentiels à la pérennité de notre activité de transport de personnes à mobilité réduite dans le canton de Vaud.

TRANSPORT HANDICAP VAUD

Route de Clochatte 69
Case postale 95
1052 Le Mont-sur-Lausanne
Tél.: 021 648 53 53
Fax: 021 648 53 55
info@thvd.ch