

CONSEIL GENERAL DE SEINE-ET-MARNE

Séance du 18 Décembre 2009

Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

Commission n° 7 - Finances

DIRECTION DES TRANSPORTS

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL GENERAL N° 3/01

OBJET : Rapport annuel 2008 produit par la société Flexcité 77 titulaire de la délégation de service public de transport à la demande de personnes handicapées PAM 77.

RÉSUMÉ : Le présent rapport a pour objet de porter à la connaissance du Conseil général le rapport annuel pour 2008 produit par la Société FLEXCITE 77, titulaire de la délégation de service public pour la création et l'exploitation du service de transport collectif à la demande en « porte à porte » pour les personnes handicapées « PAM 77 », conformément aux dispositions de l'article L1411-3 du Code général des collectivités territoriales.

Lors de la séance du 27 juin 2008, notre Assemblée a désigné la société FLEXCITE en qualité de délégataire du service départemental de transport à la demande de personnes handicapées « PAM 77 » et approuvé le contrat de délégation de service public correspondant, d'une durée de six ans.

Conformément à l'article L1411-3 du Code général des collectivités territoriales, le titulaire d'une délégation de service public doit remettre chaque année à la collectivité délégante, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service.

La Société FLEXCITE 77, titulaire de la délégation de service pour la création et l'exploitation du service de transport collectif à la demande en « porte à porte » pour les personnes handicapées, « PAM 77 » a adressé son rapport annuel au Département. Ce rapport, qui détaille les conditions d'exécution du contrat de la délégation de service public pour l'année 2008, est joint au projet de délibération annexé au présent rapport.

La période de référence ne couvre que deux mois d'activité, dans la mesure où le service a ouvert ses portes le 3 novembre 2008, après trois mois et demi de préparation. Il convient donc d'apprécier avec prudence les conclusions qui pourraient être tirées à la lecture de ce rapport, en particulier s'agissant des éléments financiers. Néanmoins, à fin décembre 2008 et malgré un début d'activité difficile lié à des défauts d'organisation du délégataire, près de 6 000 courses avaient été réalisées pour 560 abonnés, principalement handicapés moteurs (72%), aussi bien pour des trajets domicile-travail que pour accéder aux loisirs. A la même période, le service comptait 31 conducteurs pour un effectif total de 41 salariés et un parc de 29 véhicules ayant parcouru 245 000 Km.

En application de l'article L1411-3 du Code général des collectivités territoriales, il appartient à notre Assemblée de prendre acte de ce rapport, dont la Commission Consultative des Services Locaux a également pris acte le 16 novembre dernier.

Je vous remercie de bien vouloir adopter le projet de délibération joint en annexe du présent rapport.

Le Président du Conseil général,

Vincent ÉBLÉ

Dossier n° 3/01 des rapports soumis à la commission
n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

Rapporteurs : M. AUBERT
Commission n° 3 - Transports, Déplacements et Voirie

M. CALVET
Commission n° 7 - Finances

Séance du 18 Décembre 2009

OBJET : Rapport annuel 2008 produit par la société Flexcité 77 titulaire de la délégation de service public de transport à la demande de personnes handicapées PAM 77.

LE CONSEIL GÉNÉRAL DE SEINE-ET-MARNE,

Vu l'article L. 1411-3 du Code général des collectivités territoriales,

Considérant que la Commission Consultative des Services Publics Locaux a pris acte du rapport annuel remis le 8 juin 2009 par la société FLEXCITE 77, titulaire de la délégation de service public de transport à la demande de personnes handicapées « PAM77 »,

Vu le rapport du Président du Conseil général,

Vu l'avis de la Commission n° 3 – Transports, Déplacements et Voirie,

Vu l'avis de la Commission n° 7 - Finances,

DECIDE

De prendre acte du rapport annuel pour 2008 remis par la société FLEXCITE 77, tel que ce rapport figure en annexe de la présente délibération.

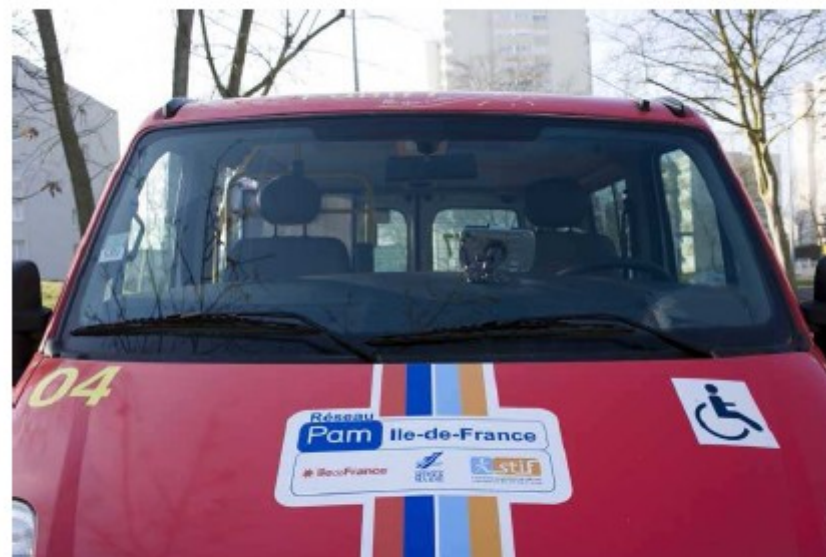
LE PRESIDENT,

Annexe

**RAPPORT ANNUEL 2008 DE LA SOCIETE FLEXCITE 77, DELEGATAIRE DU SERVICE
PUBLIC DE TRANSPORT ADAPTE AUX PERSONNES HANDICAPEES « PAM 77 »**



RAPPORT ANNUEL 2008



SOMMAIRE	
Synthèse introductive et chiffres clés	Page 3
Données générales sur le service	Page 6
Les abonnés	Page 7
Répartition des abonnés selon la nature du handicap	
Répartition des abonnés selon leur lieu d'habitation	
Les courses	Page 9
Répartition des courses par motif de déplacement	
Répartition des courses par nature de handicap	
Répartition des courses par département	
Répartition des courses par tarif usager	
Accompagnateurs et accompagnants	
Caractéristiques (longueur et durée) des courses	
Répartition des courses par tranche horaire	
Ressources mises en œuvre	Page 12
41 personnes au service des abonnés	
29 véhicules	
3 sites de remisage	
Qualité du service rendu et conditions d'exécution du service	Page 15
Les retards	
Les refus	
Perspectives 2009	Page 16
Données financières, comptables et patrimoniales	
Page 17	
Compte de résultat d'exploitation 2008	
Inventaire des biens à fin 2008	
Programme d'investissements 2009	
Annexes	
Page 21	
Etat statistique mensuel à fin décembre 2008	

Synthèse introductive et chiffres clé

- ⇒ **Par notification du 15 juillet 2008, le Conseil Général de Seine et Marne a attribué à FlexCité 77 SAS l'exploitation de son service public de transport collectif à la demande destiné aux personnes handicapées.**

PAM 77 succède au service TRANSDOM 77 exploité par l'AIHROP (jusqu'en juin 2009) et par le GIHP Ile de France.
PAM 77 s'intègre dans le réseau PAM Ile de France au côté de PAM 75 (2003), PAM 94-Filival (2005), PAM 78 (2006), PAM 93 (2007), et PAM 91 (2008).

- ⇒ **PAM 77 a mis en service le 20 octobre 2008 le Centre Départemental de Réservation et d'Exploitation, basé à Savigny-le-Temple, et a démarré ses transports le 3 novembre.**

L'accueil et la réservation sont effectués 7 jours sur 7, de 7h à 20h à l'Agence commerciale, 70 rue de l'Industrie à Savigny-le-Temple ou par téléphone au 0810 0810 77, prix d'un appel local.

Les transports fonctionnent tous les jours de 6h à minuit. Tous les véhicules sont adaptés au transport de personnes handicapées.

- ⇒ Le service PAM 77 a été **inauguré le 6 novembre** en présence du Président de Région, Président du Conseil Général et vice-président du Conseil Général en charge des personnes handicapées.

- ⇒ **Un début d'activité difficile**

Le début de l'activité de PAM 77 a été marqué :

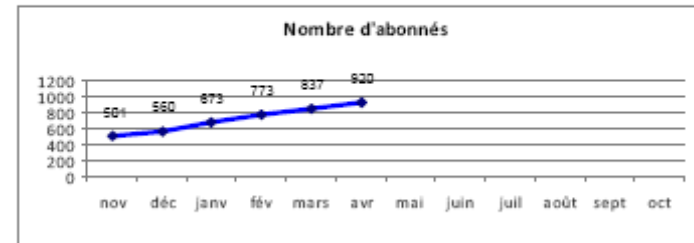
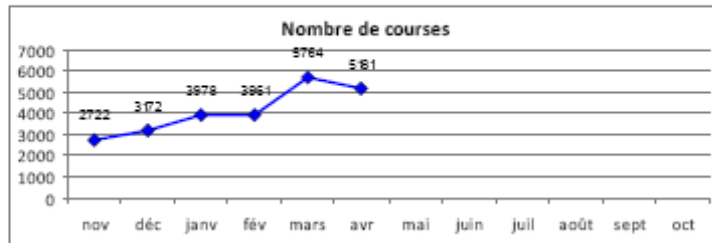
- La livraison tardive des locaux, perturbant l'installation des équipements informatiques et le déroulement des formations,
- Le transfert au dernier moment des personnels issus du GIHP Ile de France, notamment les régulateurs assurant le fonctionnement de TRANSDOM,
- Des difficultés de recrutement (4 sessions de formation engagées à fin 2008, manque de candidature au sud du 77),
- Des difficultés d'intégration du fichier des abonnés de TRANSDOM 77,

Cependant, les différents plans d'action engagés dès novembre 2008 (recrutement, formation mobilisation des autres FlexCité,) ont progressivement permis un retour à la normale dès le début 2009.

Les chiffres clé de l'activité à fin 2008

- Près de **6 000 courses** et **5 400 appels téléphoniques** reçus en seulement deux mois d'activité
- **560 abonnés**, dont environ 350 repris de TRANSDOM 77

	nov	déc	janv	fév	mars	avr
Nombre d'abonnés	501	560	673	773	837	920
Nombre de courses	2722	3172	3978	3961	5764	5181
Nombre d'abonnés transportés	250	320	331	384	417	454
Nombre d'accompagnateurs	66	73	129	150	115	175
Nombre d'appels	3194	2169	2280	2799	3048	2782



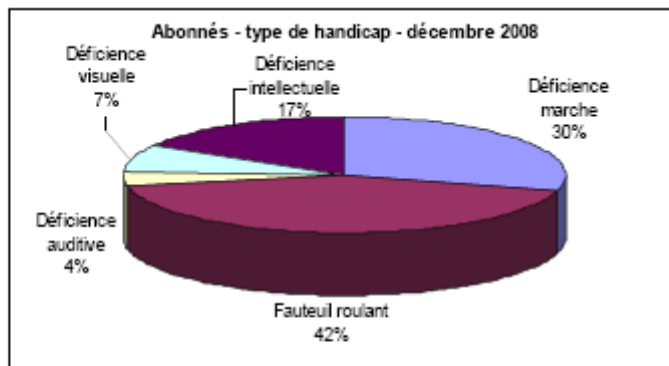
Tendances début 2009 : une forte croissance de l'activité

- Près de 6000 courses par mois au deuxième trimestre contre 3 000 en décembre 2008
- 920 abonnés fin avril contre 560 fin décembre

Données générales sur le service

Les abonnés : 560 abonnés fin 2008

Répartition des abonnés selon le handicap



L'analyse du fichier clients à fin 2008 montre que 72 % des abonnés présente un handicap moteur, et plus précisément que 42% d'entre eux utilisent un fauteuil roulant.

Les autres abonnés se répartissent selon un handicap visuel pour ou auditif pour respectivement 7 et 4%, ou une déficience intellectuelle pour 17%.

Tendances début 2009 : une progression à 22% des abonnés souffrant d'une déficience intellectuelle.

Répartition des abonnés selon la commune de résidence à avril 2009

Commune	Nb d'abonnés
Meaux (77100)	67
Combs la Ville (77380)	51
Lagny sur Marne (77400)	50
Melun (77000)	38
Dammarié les Lys (77190)	35
Champs sur Marne (77420)	30
Chelles (77500)	30
Le Mée sur Seine (77350)	25
Savigny le Temple (77176)	25
Pontault Combault (77340)	23
Varredes (77910)	23
Magny le Hongre (77700)	22
Lognes (77185)	18
Noisiel (77188)	18
Brie Comte Robert (77170)	17
Saint Fargeau Ponthierry (77310)	18
Lieusaint (77127)	15
Torcy (77200)	15
Villeparisis (77270)	14
Roissy en Brie (77680)	13
Provins (77180)	12
Mormant (77720)	11
Coulommiers (77120)	10
Vaux le Pénil (77000)	10
Moissy Cramayel (77550)	9
Vert Saint Denis (77240)	9
Fontainebleau (77300)	8
Montereau Fault Yonne (77130)	8
Vaires sur Marne (77380)	8
Bois le Roi (77590)	7
Bussy Saint Georges (77800)	7
Othis (77280)	7
Boissise le Roi (77310)	6
Mitry Mory (77290)	6
Mortcerf (77163)	6
Avon (77210)	5
Brou sur Chantieraine (77177)	5
Champagne sur Seine (77430)	5
Claye Souilly (77410)	5
Rubelles (77950)	5
Tourman en Brie (77220)	5
Villenoy (77124)	5

189 communes de Seine et Marne accueillent au moins un abonné PAM 77.

147 communes accueillent moins de 5 abonnés, totalisant 237 abonnés.

Quelques communes accueillant par ailleurs sur leur territoire des structures d'hébergement affichent des nombres d'abonnés à PAM 77 importants.

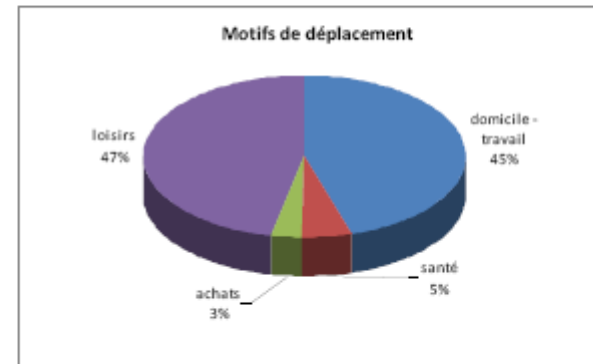
Les courses : 5 894 courses réalisées en 2008

Répartition des courses par motif de déplacement

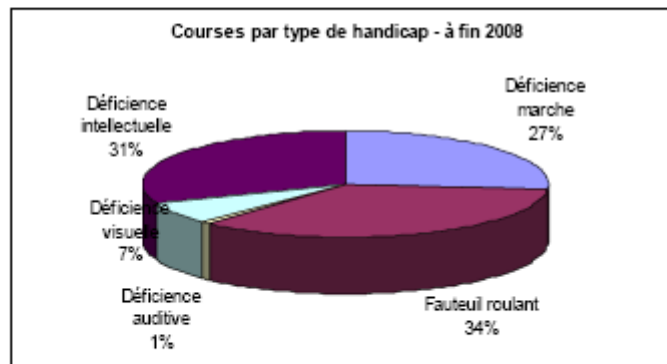
En 2008, les courses se sont réparties par motif de déplacement de la manière suivante :

- 45 % des courses sont liées à l'emploi,
- 47 % des courses sont liées aux loisirs,

Tendances début 2009 : un projet de nouvelle codification pour les courses vers les structures médico-sociales aujourd'hui considérées comme « loisirs ».



Répartition des courses par nature de handicap

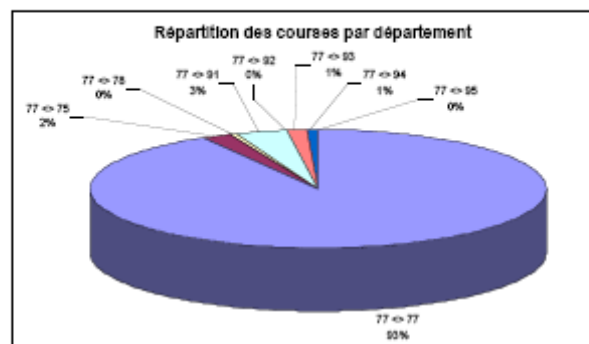


A fin 2008, les abonnés déficients moteur représentaient 72% des abonnés, et ont effectué plus de 60% des courses demandées. Quant aux abonnés déficients intellectuels qui représentent 17% des abonnés, ils ont réalisé 31% des courses demandées.

Tendances début 2009 : une progression à plus de 40% des courses réalisées par des personnes déficientes intellectuelles, et une diminution à moins de 50% des courses réalisées par les abonnés souffrant d'une déficience motrice.

Répartition des courses par département

93% des courses sont effectuées à l'intérieur du Département de Seine et Marne, 3% vers l'Essonne, 1% vers la Seine Saint Denis et le Val de Marne.



Répartition des courses par tarif usager

Fin 2008, 81% des courses sont des courses de moins de 15 km à vol d'oiseau et donc facturées 2€ TTC à l'utilisateur, ce qui est très proche des prévisions contractuelles.

Les accompagnateurs et les accompagnants

Sur les 5894 courses effectuées en 2008, 139 ont été faites avec un accompagnateur ou un accompagnant, soit 2% des voyages. Les accompagnateurs sont des personnes adultes valides de l'entourage des usagers, pour lesquels la carte d'invalidité porte les mentions « besoin d'accompagnement » ou « cécité », et qui les aident dans leur déplacement. Les accompagnateurs voyagent gratuitement. Dans les autres cas, les abonnés peuvent se faire accompagner par un accompagnant payant qui doit acquitter le même prix que lui.

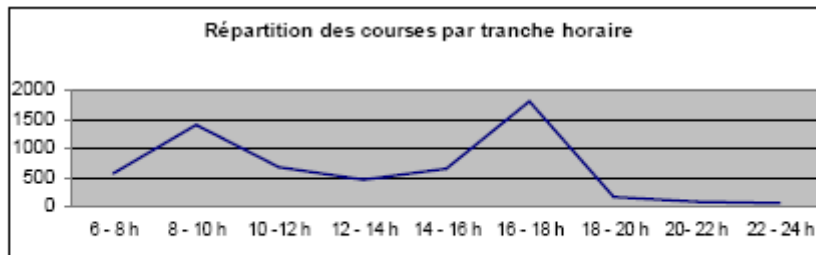
Caractéristiques (longueur et durée) des courses

	nov	déc	janv	fév	mars	avr
Durée moyenne des courses (mn)	22	25	26	26	25	27
Longueur moyenne des courses (km)	12,0	13,0	14,0	14,0	13,9	14,9

Fin 2008, chaque course faisait en moyenne 13 km et 25 mn.
Le week end et les jours fériés, ainsi que pendant les vacances, les courses sont sensiblement plus longues.

Tendances début 2009 : le trajet moyen augmente significativement (8% en durée, 15% en distance).

Répartition des courses par tranche horaire



Comme dans tous les services de transport public de voyageurs, les heures de pointe sont marquées.

Ressources mises en œuvre

L'entreprise a dû faire face à l'augmentation rapide de son activité, le tableau ci dessous rappelle l'évolution des moyens engagés :

	Fin novembre	Fin décembre
Conducteurs	29	31
Véhicules	25	29

41 personnes au service des abonnés à fin 2008

Le 3 novembre 2008, PAM 77 a démarré ses activités de transport avec :

- 24 conducteurs accompagnateurs, dont 9 issus du GIHP Ile de France
- 7 régulateurs, dont deux issus du GIHP Ile de France
- 2 superviseurs, dont un issu du GIHP Ile de France

A fin décembre 2008, FlexCité 77 employait 41 collaborateurs, tous à temps complet, et tous relevant de la Convention Collective Nationale des Transports Routiers :

- **31 conducteurs accompagnateurs,**
- **8 régulateurs,**
- **2 superviseurs.**

Sept d'entre eux sont des femmes soit 17 % des effectifs.

11 personnes recrutées pour le démarrage de l'activité le 3 novembre 2008 ont pu bénéficier d'un accompagnement au retour à l'emploi durant près de trois mois, dans le cadre d'une action partenariale avec Initiatives 77 et l'AFPA.

Les autres personnels ont bénéficié d'une action de formation initiale de trois semaines, incluant :

- de la conduite accompagnée associée à des actions d'orientation et de lecture de plans
- une action de sensibilisation au handicap et de formation à la manipulation des aides techniques
- une action de sensibilisation dite « Gestes et Postures »
- une action de prévention des risques routiers, de conduite confort et d'éco-conduite
- les premiers secours

Une partie de ces formations est dispensée par le GIHP Ile de France.

29 véhicules en service à fin 2008

N° PARC	TYPE	IMMATRICULATION	AFFECTATION	Kilométrage
V01	L1	646EVD77	Savigny	10 925
V02	L1	629EVD77	Savigny	9 005
V03	L1	546EVC77	Chelles	8 373
V04	L1	622EVD77	Meaux	8 857
V05	L1	614EVD77	Savigny	8 521
V06	L1	606EVD77	Savigny	7 645
V07	L1	597EVD77	Savigny	8 024
V08	L1	763EVC77	Savigny	8 139
V09	L1	755EVC77	Savigny	9 470
V10	L1	745EVC77	Meaux	7 915
V11	L1	739EVC77	Savigny	8 213
V12	L1	732EVC77	Savigny	9 138
V13	L1	559EVC77	Savigny	8 940
V14	L1	551EVC77	Chelles	9 420
V15	L1	554EVC77	Chelles	7 660
V16	L1	310EVG77	Savigny	7 790
V17	L1	540EVC77	Chelles	7 823
V130	L3	654EVD77	Chelles	7 380
V131	L3	822EVD77	Chelles	9 009
V132	L3	827EVD77	Savigny	8 848
V133	L3	674EVD77	Savigny	8 111
V134	L3	704EVD77	Savigny	8 183
V135	L3	671EVD77	Savigny	9 819
V136	L3	665EVD77	Meaux	7 486
V137	L3	659EVD77	Savigny	7 378
Véhicules en location				
Reserve 1	L3	295DXD78	Savigny	
Reserve 2	L3	76PJY75	Savigny	
Reserve 3	L3	546QAZ75	Savigny	
Reserve 4	L3	550QAZ75	Savigny	

245 167

Dès le démarrage de PAM 77 le 3 novembre, l'entreprise a mis en service la totalité des 25 véhicules acquis avec la première tranche de subventions de la Région et du STIF.

Il s'agit de Renault Master aménagés par ISA Véhicules à Reims.

8 véhicules sont des Renault Master Longs (L3) pouvant embarquer 3 à 4 fauteuils roulants et en fonction des combinaisons jusqu'à 7 passagers.

Les 17 autres véhicules sont des Renault Master Courts (L1) pouvant embarquer 2 fauteuils roulants et 5 passagers.

L'ensemble des véhicules fonctionne au gazole.

L'entreprise a également eu recours à de la location de véhicule pour répondre à la montée en charge rapide du service.

L'ensemble des véhicules en propriété est géo-localisé et dispose d'un système informatique embarqué d'aide à la navigation et de validation des courses.

245 000 km ont été parcourus en deux mois, soit près de 4 500 km par véhicule et par mois.

3 bases en service à fin 2008

Outre son site principal de **Savigny le Temple**, où est implanté le Centre Départemental de Réserve et d'Exploitation, FlexCité 77 a lancé à la mi-novembre **ses sites secondaires de Chelles (6 véhicules, 6 conducteurs), et de Meaux (3 véhicules, 3 conducteurs).**

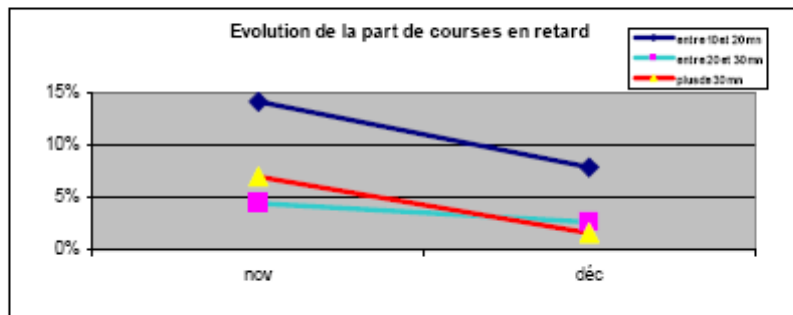
Tendances début 2009 ; avec l'ouverture du site de Montereau le 27 avril, l'entreprise finalise la première phase de son déploiement sur l'ensemble du territoire seine-et-marnais.

Qualité du service rendu et conditions d'exécution des transports

Taux de refus

3 refus de courses prioritaires et 16 refus de courses non prioritaires ont été enregistrés en novembre et décembre 2008, sur 5894 courses. Cependant, les conditions de lancement de l'activité demandent à confirmer ces chiffres, par ailleurs en augmentation en 2009 malgré l'augmentation des moyens mis en œuvre, en propre comme en sous-traitance.

Ponctualité



Bien qu'en baisse significative, 13% des courses accusaient à fin décembre un retard de plus de 10 mn. L'apprentissage du territoire et des adresses de prise en charge des abonnés par nos nouveaux conducteurs accompagnateurs et nos régulateurs, leur expérience grandissante, la meilleure maîtrise du logiciel et des temps de parcours expliquent ces résultats encourageants, bien qu'insuffisants.

Tendances début 2009 :

La baisse des retards se poursuit lentement. Le mode opératoire de validation des courses sur le terminal embarqué à l'arrivée chez le client et au départ a été modifié. Un travail d'analyse et de qualification des retards doit être mené afin d'en attribuer la cause (client, aléa de la circulation, ou service).

Perspectives 2009

Les enjeux de cette année 2009 sont :

- d'accompagner et d'anticiper la rapide montée en charge du service.
- d'assurer la bonne production des courses réservées,
- de diminuer le taux de refus
- d'améliorer la qualité du service rendu notamment par la réduction des retards,

Au premier semestre 2009 doit également démarrer la mission de contrôle qualité.

La parution de la première newsletter est également prévue, ainsi que le lancement de nouvelles fonctionnalités sur le site Internet.

Enfin, le 16 mai 2009 s'est réuni le premier Comité des Usagers.



Données financières, comptables et patrimoniales

Compte de résultat 2008

COMPTÉ D'EXPLOITATION - PAM 77 Flexcité 77 - 70 rue de l'Industrie - 77176 SAVIGNY LE TEMPLE 2008 Réalisé	
CHARGES	
60 ACHATS	
Combustibles et carburants	23 866
fournitures non stockables (edf, chauffage,etc)	
sous-traitance générale	
fournitures administratives	10 422
matériels informatiques	
matériels circulants - véhicules	
divers	10 307
61 SERVICES EXTERIEURS	
locations immobilières	23 950
locations mobilières	
entretien et réparations immobilières	
entretien, réparation du matériel roulant	15 908
entretien, réparation matériel informatique	1 190
assurances	6 958
divers	
62 AUTRES SERVICES EXTERIEURS	
rémunérations intermédiaires, honoraires	88 063
publicité, publications, relations publiques	10 854
déplacements, missions, réceptions	7 737
frais postaux et télécommunication	5 452
services bancaires et assimilés	
divers	4 754
63 IMPOTS et TAXES	
autres (formation,...)	12 442
	34 375
64 CHARGES de PERSONNEL	221 975
65 AUTRES CHARGES de GESTION COURANTE	2 615
66 INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	7 743
67 CHARGES EXCEPTIONNELLES	90 229
68 DOTATIONS aux AMORTISSEMENTS, provisions, engagements	63 337
TOTAL CHARGES	642 177

PRODUITS	
70 RESSOURCES PROPRES (annexe PRODUITS)	466 806
produit recettes directes usagers	
produit compensation institutionnelle	
produit issus de la sous-traitance	
produit du transport pour compte de tiers	
autres produits	
74 PARTICIPATIONS - SUBVENTIONS OTIF(subvention d'investissement) REGION (subvention d'investissement)	
75 AUTRES PRODUITS de GESTION COURANTE	
76 PRODUITS FINANCIERS	
77 PRODUITS EXCEPTIONNELS	38 692
78 REPRISE sur AMORTISSEMENTS et PROVISIONS	
TOTAL PRODUITS	484 497
RESULTAT D'EXPLOITATION (produits - charges)	-147 680
Excédent brut sur l'exercice	
excédent année antérieure	
Déficit sur l'exercice	
Déficit année antérieure	
RESULTAT NET de l'EXERCICE	-147 680

Avec seulement deux mois d'activité, l'entreprise est autorisée à ne pas réaliser de clôture de compte au 31/12/2008 et à procéder à un exercice unique comptable 2008-2009.

Cependant, le compte de résultat à fin 2008, après seulement deux mois d'activité, fait apparaître **un résultat négatif de -147 680 €**.

Ce résultat, prévisible, s'explique par les charges courant avant la réalisation des premiers voyages (loyers, salaires, emprunts), ainsi que par les charges exceptionnelles liées aux frais de lancement.

Inventaire des biens à la date du 31 décembre 2008

1. VEHICULES

25 véhicules (liste page 13).

Tous les véhicules sont équipés d'un boîtier informatique TITUS et d'un élévateur hydraulique.

2. INFORMATIQUE

4 serveurs informatiques et une baie équipée des équipements Télécom PABX-modem

Le parc informatique de FlexCité 77 est composé de 10 postes fixes.

Un grand écran pour cartographie – une imprimante couleur

Fax, photocopieur, équipements téléphoniques fixes et mobiles

3. Logiciels :

Logiciel TITUS (Réservation, planification, régulation, facturation,..) de gestion d'un service à la demande.

Logiciels bureautique

4. Mobilier :

Ensemble de bureaux, de chaises, d'armoires et vestiaires, équipement salle de repos et salle de réunion

Investissements 2009

11 véhicules supplémentaires ont été acquis au deuxième trimestre 2009.
5 autres véhicules sont prévus à la rentrée 2009.

2 ordinateurs portables ont été acquis au 1^{er} semestre 2009.

Annexe
Etat statistique mensuel à fin décembre 2008

