

RAPPORT ANNUEL 2009



SOMMAIRE

Synthèse introductive et chiffres clés

Page 4

Données générales sur le service

Page 7

Les abonnés

Page 7

- Répartition des abonnés selon la nature du handicap
- Répartition des abonnés selon les catégories d'ayant droit
- Répartition des abonnés selon leur lieu d'habitation

Les courses

Page 10

- Répartition des courses par type et 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 15

- Personnel
- Véhicules
- Infrastructure et système

Qualité du service rendu et conditions d'exécution du service

Page 19

- L'inscription et l'information des usagers
- La réservation
- L'exécution du transport
- L'entretien et la propreté des véhicules
- L'attitude du personnel
- Les réclamations

Perspectives 2010

Page 27

Données financières et comptables et patrimoniales**Page 28**

Compte de résultat d'exploitation 2008-2009
Compte de résultat d'exploitation prévisionnel 2010
Investissements 2009

Données techniques et patrimoniales**Page 31**

Inventaires des biens à fin 2009
Evolution et perspectives 2010

Données sur le personnel**Page 34**

Liste des emplois
Evolution conventionnelle
Faits significatifs

Annexes**Page 35**

Etat statistiques Annuel
Liste des sous traitants
Bilan et CR
Rapport des Commissaires aux comptes
Méthode de calcul des éléments économiques
Rapport MP
Attestations diverses

Synthèse introductive et chiffres clé

- ⇒ **Par notification du 21 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 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 2008.**

RESUME DE L'ANNEE

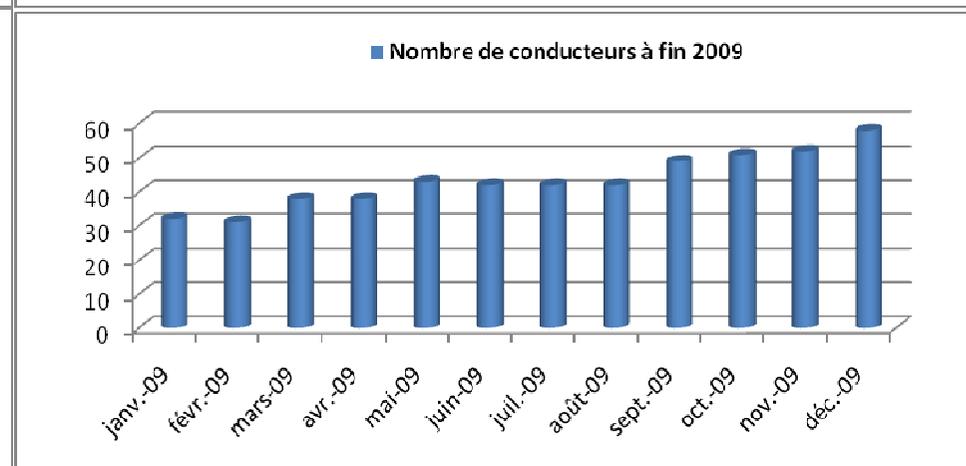
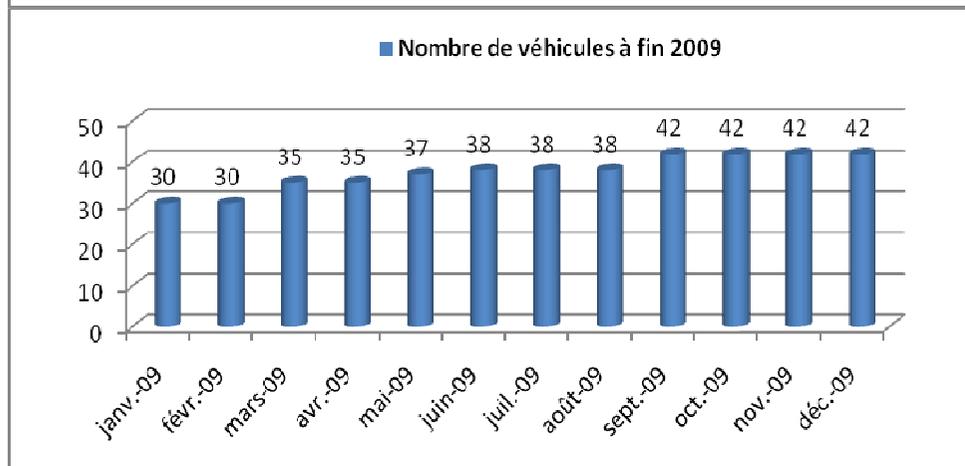
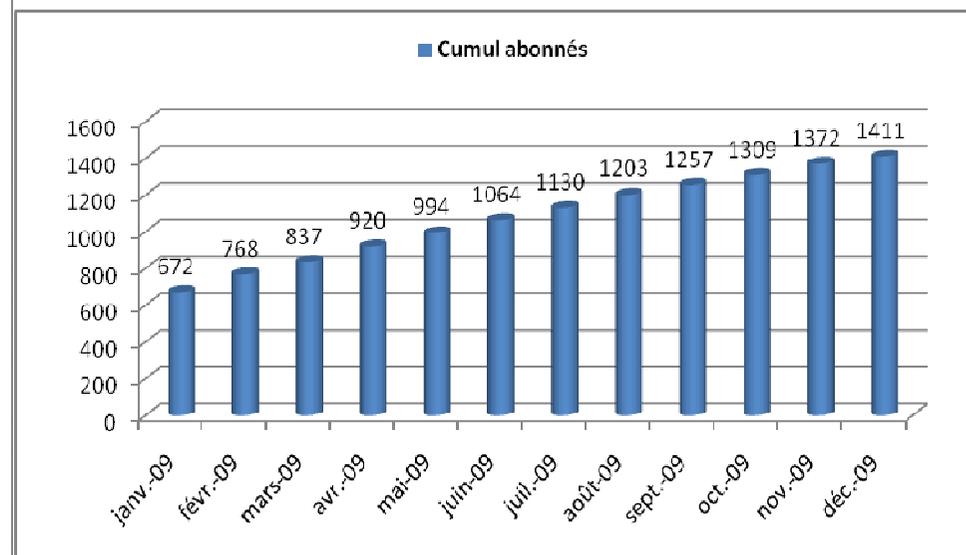
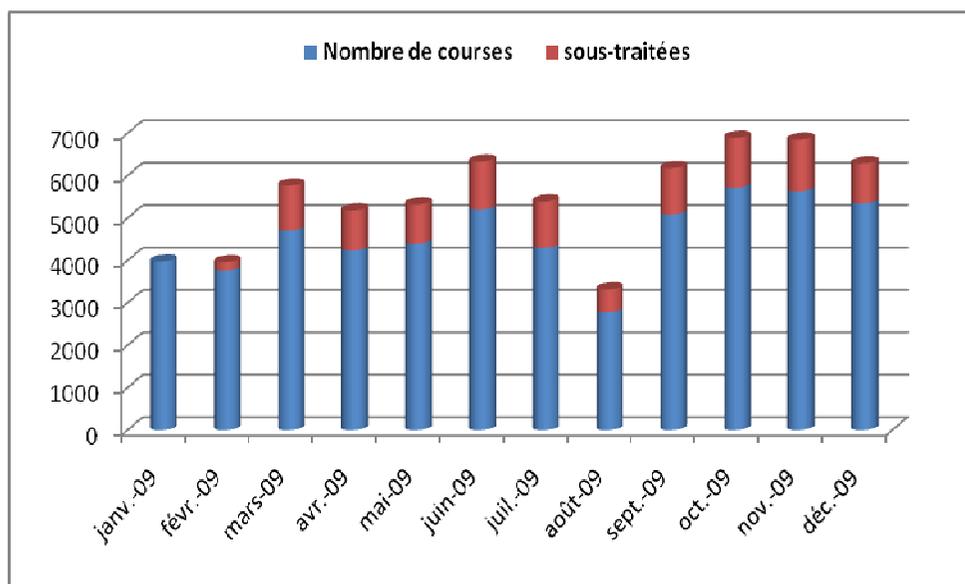
L'année 2009 a été marquée par une forte évolution de la demande comme l'indiquent les quelques chiffres ci-dessous. Cette situation a conduit à augmenter notablement les moyens mis en œuvre et à adapter en permanence la planification du service pour répondre aux demandes des usagers. Au regard des premiers chiffres de 2010, cette tendance de croissance ne faiblit pas et doit être accompagnée.

La consolidation du fonctionnement du service a constitué également un axe de travail important sur cette année, à travers :

- L'adaptation de l'organisation du service (4 sites opérationnels)
- la fiabilisation des temps de parcours
- le fonctionnement de la Centrale de Réservation.

Si des améliorations ont été notées, certains points sont encore perfectibles et nécessitent une attention particulière.

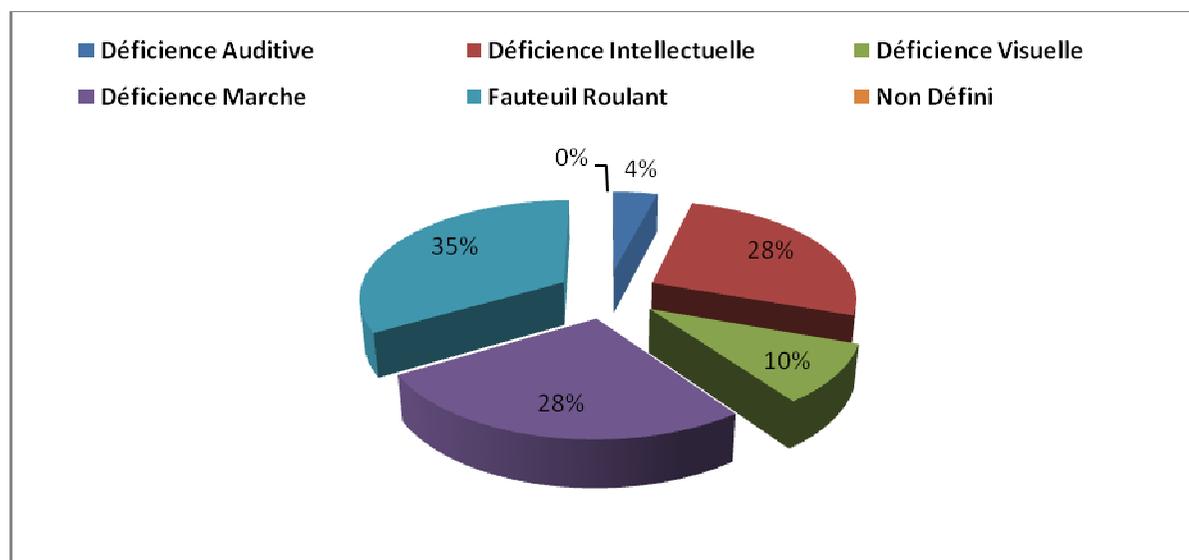
- **65 439 courses** – 3910 en janvier 2009 et 6288 en décembre avec une pointe 6846 en novembre
- **41335 appels téléphoniques**- 2280 en janvier 2009 et 4074 en décembre
- **1411 abonnés** - 672 en janvier 2009
- **58 conducteurs** - 32 en janvier 2009
- **42 véhicules** - 30 en janvier 2009
- **Plus de 2 millions de kilomètres parcourus en 2009**



Données générales sur le service

Les abonnés : 1411 abonnés fin 2009

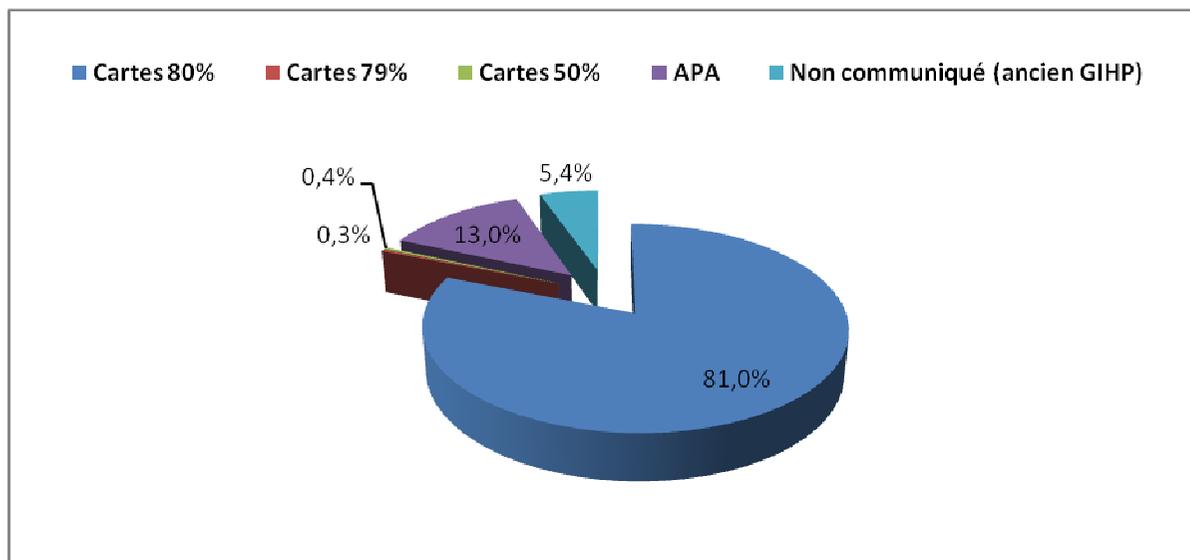
Répartition des abonnés selon le handicap



L'analyse permet de constater une **déficiences motrice** des abonnés PAM77 majoritaire à 63%, avec 35% d'entre eux en **fauteuil roulant**.

La plus forte progression provient des abonnés à **déficiences intellectuelle** (28% fin 2009 contre 17% fin 2008).

Répartition des abonnés selon les catégories d'ayant droit



Les usagers titulaires de la **carte d'invalidité supérieure ou égale à 80%** et les bénéficiaires de l'**APA** représentent plus de 94% des inscrits au service.

Répartition des abonnés selon la commune de résidence

Communes	Nbre d'abonnés
Meaux (77100)	98
Combs la Ville (77380)	66
Melun (77000)	53
Savigny le Temple (77176)	51
Dammarié les Lys (77190)	49
Lagny sur Marne (77400)	49
Varreddes (77910)	49
Chelles (77500)	46
Le Mée sur Seine (77350)	40
Champs sur Marne (77420)	38
Pontault Combault (77340)	29
Magny le Hongre (77700)	28
Brie Comte Robert (77170)	25
Noisiel (77186)	23
Provins (77160)	23
Lognes (77185)	22
Coulommiers (77120)	21
Moissy Cramayel (77550)	20
Torcy (77200)	20
Roissy en Brie (77680)	19
Saint Fargeau Ponthierry (77310)	19
Villeparisis (77270)	19
Lieusaint (77127)	19
Claye Souilly (77410)	16
Montereau Fault Yonne (77130)	16

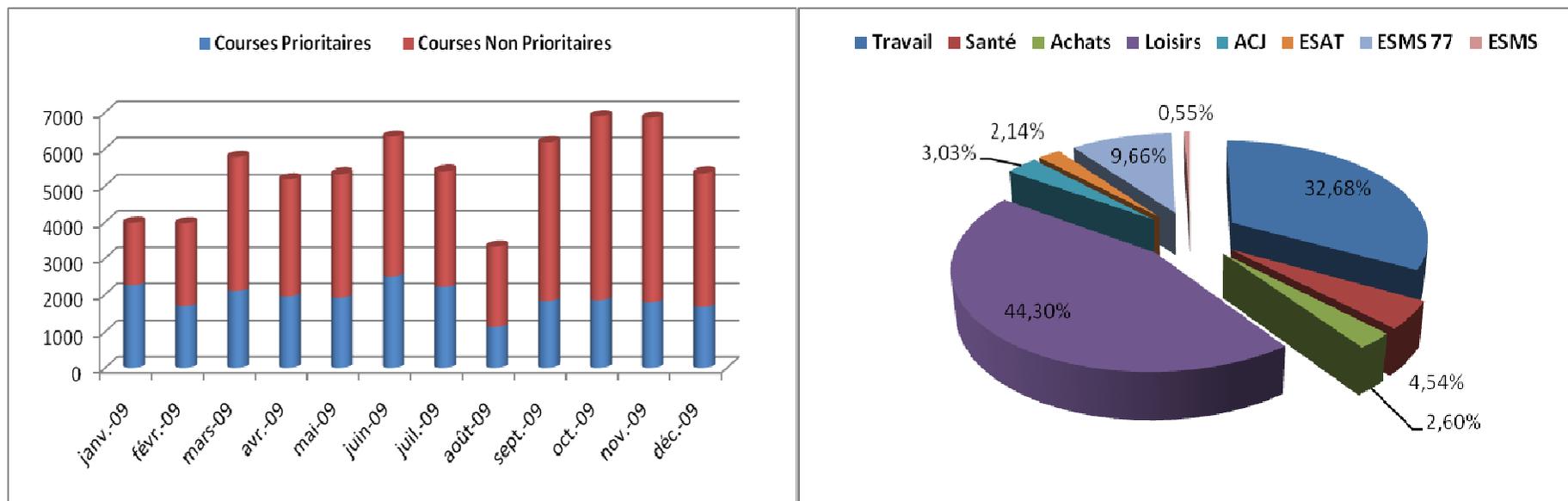
Communes	Nbre d'abonnés
Vaires sur Marne (77360)	13
Fontainebleau (77300)	12
Nemours (77140)	12
Mormant (77720)	11
Ozoir la Ferrière (77330)	11
Bussy Saint Georges (77600)	11
Mortcerf (77163)	10
Vaux le Pénil (77000)	10
Vert Saint Denis (77240)	10
Pomponne (77400)	10
Bois le Roi (77590)	8
Boissise le Roi (77310)	8
Bray sur Seine (77480)	8
Emerainville (77184)	8
Faremoutiers (77515)	8
Mitry Mory (77290)	8
Othis (77280)	8
Avon (77210)	8
Gretz Armainvilliers (77220)	7
Tournan en Brie (77220)	7
Brou sur Chantereine (77177)	6
Cesson (77240)	6
Crégy lès Meaux (77124)	6
Montévrain (77144)	6
Saint Thibault des Vignes (77400)	6

⇒ 233 communes de Seine et Marne accueillent au moins un abonné PAM 77.
 ⇒ 197 communes accueillent moins de 10 abonnés dont 169 moins de 5 abonnés.

Les courses : 65 439 courses réalisées en 2009

Répartition des courses par type et motif de déplacement

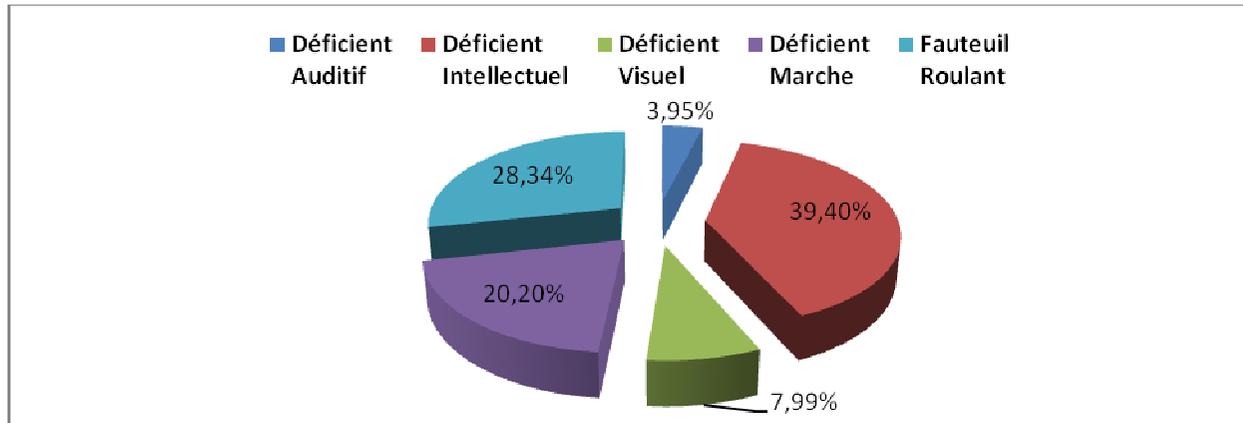
En 2009, les courses se sont réparties par motif de déplacement de la manière suivante :



Les courses non prioritaires sont presque deux fois plus importantes que pour le motif prioritaire.

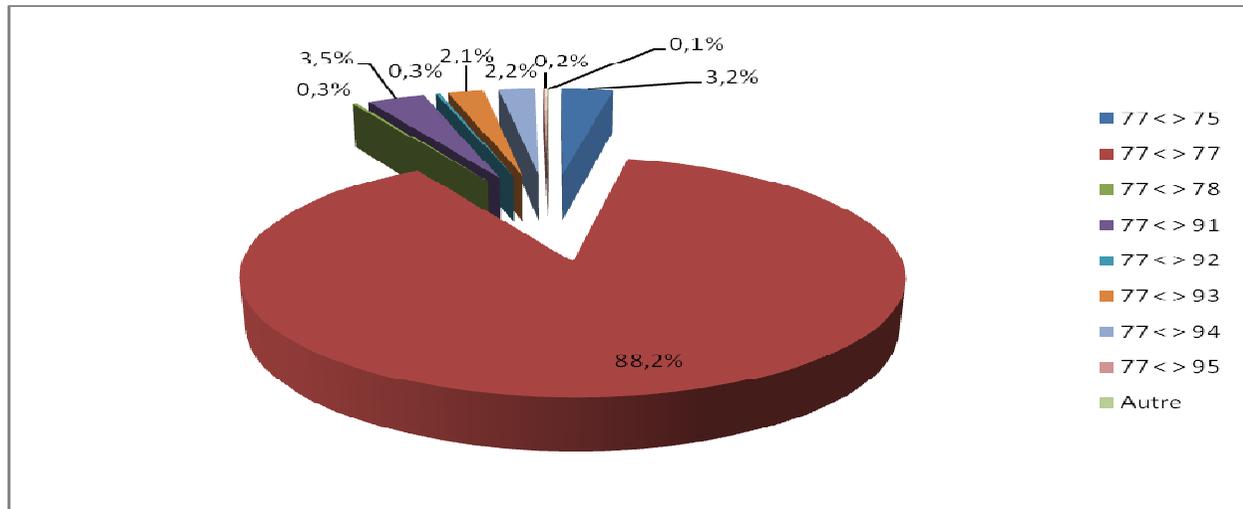
Deux motifs se dégagent nettement, à savoir, 44% des déplacements sont liés **aux loisirs** et 33% liés **à l'emploi**.

Répartition des courses par nature de handicap



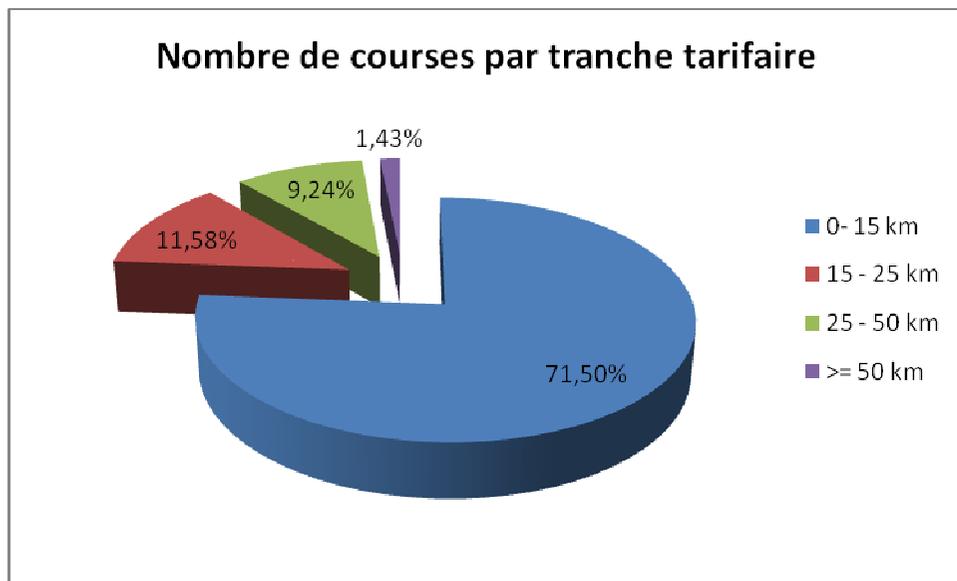
48% des courses sont effectuées pour des abonnés **déficient moteur**, 40% avec une **déficience intellectuelle**, 8% et 4% avec respectivement une **déficience visuelle et auditive**.

Répartition des courses par département



La mobilité des abonnés PAM 77 s'effectue à 88% à **l'intérieur du département** de Seine et Marne, à près de 4% vers **l'Essonne** et à plus de 3% vers **Paris**.

Répartition des courses par tarif usager



Plus de 71% des courses correspondent à des **trajets inférieurs à 15 km à vol d'oiseau**, facturées 2€ à l'utilisateur.

Les accompagnateurs et les accompagnants

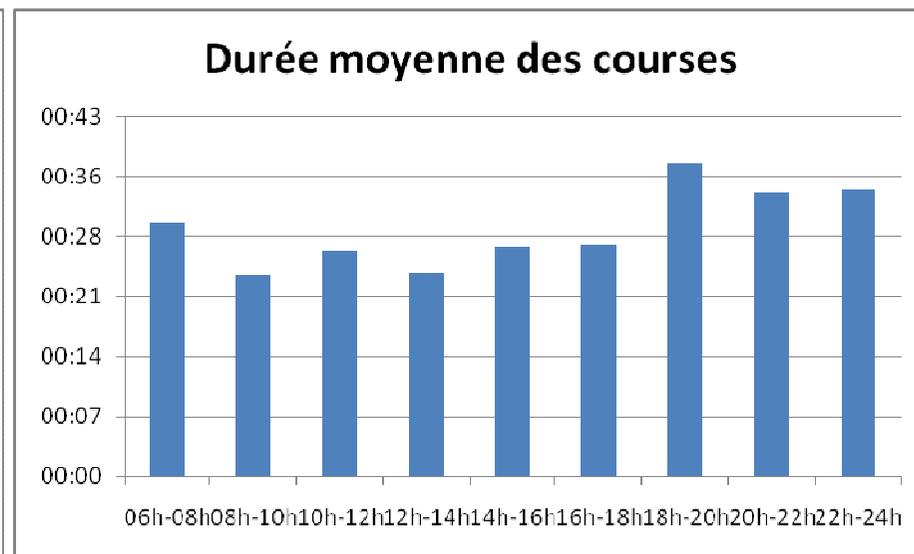
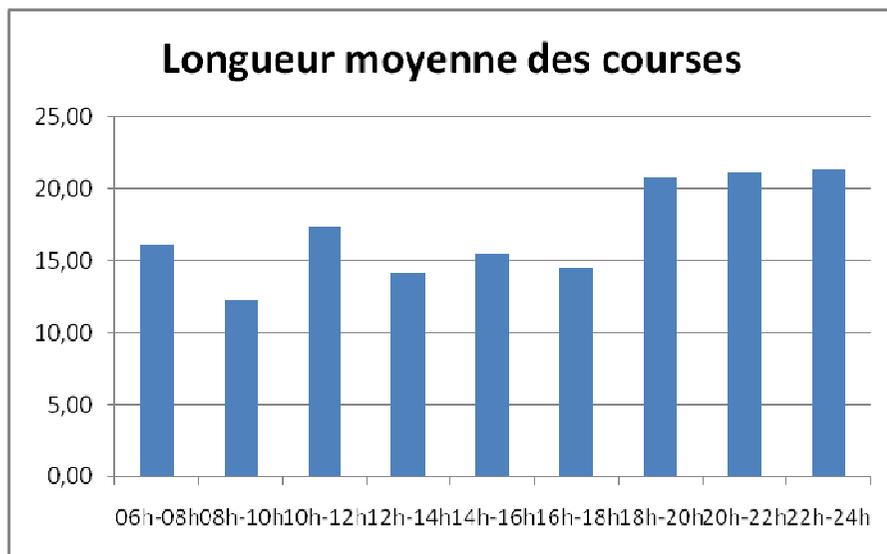
Sur les 65 439 courses effectuées en 2009, 5% ont été faites avec **un accompagnateur** et 1,6% avec un accompagnant.

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.

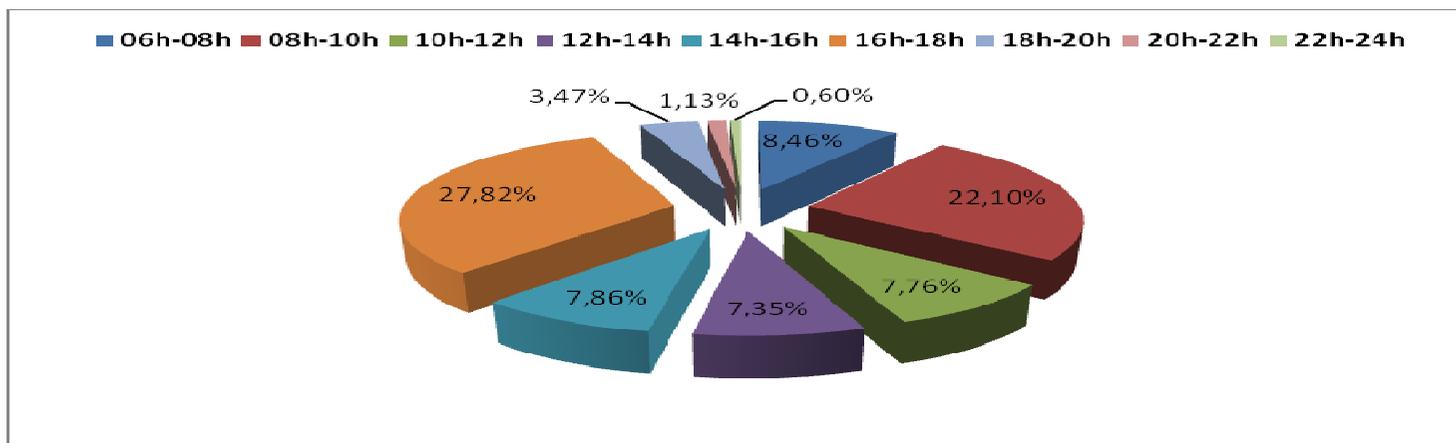
Caractéristiques (longueur et durée) des courses



Les courses effectuées sur l'année 2009 ont engendré une **longueur moyenne de 17 km**, pour une **durée moyenne de 29 mn**.

Les tendances augmentent significativement **à compter de 18h** ainsi que **les week-ends et jours fériés**.

Répartition des courses par tranche horaire



Les tranches horaires dites « **d'heures de pointe** » sont les plus marquées (50% de la journée) avec une importance plus forte de la période 16H00-18H00.

Le **taux de groupe** s'établit à 1,29.

Ressources mises en œuvre

Personnel

➤ 73 personnes au service du PAM à fin 2009

- 58 conducteurs accompagnateurs,
 - 10 régulateurs
 - 3 superviseurs
 - 1 assistante à temps partiel
- Et un directeur

14 d'entre eux sont des femmes soit 19% des effectifs.

La moyenne d'âge du personnel s'établit à 37 ans.

32 conducteurs ont été recrutés cette année pour faire face au développement du service et aux départs.

Formation

Les nouveaux personnels ont bénéficié d'une action de formation initiale, 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.

Véhicules

N° Parc	Type	Immatriculation	Affectation	Kilométrage	Mise en service	Date CT	Contrôles Hayon	
V01	L1	646EVD77	Meaux	66430	21/10/2008	02/10/2009	28/03/2009	23/09/2009
V02	L1	629EVD77	Chelles	76415	21/10/2008	13/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V03	L1	546EVC77	Savigny	65844	17/10/2008	17/09/2009	04/04/2009	23/09/2009
V04	L1	622EVD77	Meaux	58719	21/10/2008	14/10/2009	04/04/2009	23/09/2009
V05	L1	614EVD77	Savigny	73247	21/10/2008	13/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V06	L1	606EVD77	Savigny	71221	21/10/2008	15/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V07	L1	597EVD77	Savigny	76929	21/10/2008	20/10/2009	28/03/2009	23/09/2009
V08	L1	763EVC77	Chelles	76287	20/10/2008	06/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V09	L1	755EVC77	Savigny	68890	20/10/2008	12/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V10	L1	745EVC77	Meaux	59483	20/10/2008	29/09/2009	18/04/2009	23/09/2009
V11	L1	739EVC77	Chelles	76263	20/10/2008	07/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V12	L1	732EVC77	Chelles	73633	20/10/2008	07/10/2009	04/04/2009	15/09/2009
V13	L1	559EVC77	Chelles	75129	17/10/2008	02/10/2009	04/04/2009	15/09/2009
V14	L1	551EVC77	Chelles	68691	17/10/2008	10/09/2009	04/04/2009	23/09/2009
V15	L1	554EVC77	Chelles	68152	17/10/2008	04/09/2009	18/04/2009	15/09/2009
V16	L1	310EVQ77	Chelles	80742	13/11/2008	12/11/2009	04/04/2009	15/09/2009
V17	L1	540EVC77	Savigny	68447	17/10/2008	18/09/2009	04/04/2009	15/09/2009
V18	L1	368EYE77	Montereau	43910	24/03/2009		15/09/2009	
V19	L1	332EYE77	Montereau	41471	24/03/2009		15/09/2009	
V20	L1	378EYE77	Montereau	42932	24/03/2009		15/09/2009	
V21	L1	162EYF77	Savigny	44413	25/03/2009		15/09/2009	
V22	L1	165EYF77	Savigny	48128	25/03/2009		23/09/2009	
V23	L1	163EYF77	Savigny	45820	25/03/2009		23/09/2009	
V24	L1	AA-418-DM	Savigny	45993	24/04/2009		15/09/2009	
V25	L1	167EYF77	Savigny	51240	25/03/2009		15/09/2009	
V26	L1	166EYF77	Savigny	54821	25/03/2009		15/09/2009	
V27	L1	AC-572-PP	Savigny	18205	28/08/2009			
V28	L1	AC-557-PP	Savigny	16183	28/08/2009			
V29	L1	AC-594-PP	Savigny	15224	28/08/2009			

V30	L1	AC-582-PP	Savigny	16939	28/08/2009			
V31	L1	AC-604-PP	Savigny	15997	28/08/2009			
RESERV 1	L1	AA-498-JE	Savigny	18510	04/05/2009	03/11/2009		
V130	L3	654EVD77	Chelles	61144	21/10/2008	29/09/2009	04/04/2009	23/09/2009
V131	L3	822EVD77	Savigny	58893	21/10/2008	08/10/2009	04/04/2009	15/09/2009
V132	L3	827EVD77	Savigny	63808	21/10/2008	09/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V133	L3	674EVD77	Chelles	60871	21/10/2008	01/10/2009	28/03/2009	23/09/2009
V134	L3	704EVD77	Savigny	60792	21/10/2008	08/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V135	L3	671EVD77	Chelles	61397	21/10/2008	30/09/2009	28/03/2009	15/09/2009
V136	L3	665EVD77	Savigny	55353	21/10/2008	09/10/2009	04/04/2009	15/09/2009
V137	L3	659EVD77	Savigny	58499	21/10/2008	06/10/2009	28/03/2009	15/09/2009
V138	L3	AA-707-L J	Savigny	35845	07/05/2009		23/03/2009	
V139	L3	AA-962-KB	Savigny	33706	05/05/2009		23/03/2009	

Le kilométrage moyen parcouru chaque mois par un véhicule est de 4 500 km et l'âge moyen des véhicules est de 1,08 an.

Infrastructures et systèmes

Le service est assuré à partir de **4 sites répartis sur le Département** de Seine et Marne.

Les implantations de Savigny, Montereau, Chelles et Meaux permettent une couverture du département adaptée aux exigences de nos prestations tout en limitant les HLP. Une prochaine implantation est prévue à Rozay-en-Brie, cœur du département, ce site permettra de venir renforcer chaque secteur géographique de la Seine-et-Marne.

Savigny-le-Temple :

Nombre de véhicules affectés : 25

Nombre de conducteurs affectés : 34

Nombre de régulateurs affectés : 8

Chelles :

Nombre de véhicules affectés : 11

Nombre de conducteurs affectés : 18

Meaux :

Nombre de véhicules affectés : 3

Nombre de conducteurs affectés : 3

Montereau :

Nombre de véhicules affectés : 3

Nombre de conducteurs affectés : 4

Cette implantation conforme au schéma de développement de PAM 77 permet de limiter les kilométrages inutiles et d'assurer ainsi plus de transports au service des usagers tout en limitant les risques de retard.

Pour l'avenir, le site de Chelles devrait poursuivre son développement compte tenu des nouvelles demandes au nord du département, une recherche d'un site à l'est devrait également être engagée pour tenir compte d'une demande dans ce secteur.

Systèmes

Afin de répondre à **l'évolution du volume des courses et aux critères de qualité de service**, les serveurs informatiques ont été renforcés, le nombre d'accès au service a été augmenté et un système de supervision du fonctionnement du plateau téléphonique a été mis en place.

Qualité du service rendu et conditions d'exécution des transports

La satisfaction globale vis-à-vis du service est bonne, avec 85 % de satisfaits (32 % de « Très Satisfaits » et 53 % d'« Assez Satisfaits ») et 15 % de non satisfaits (seulement 3 % de « Pas du tout satisfaits »).

Les points qui sont vécus comme les plus positifs, et qui engendrent **plus de 90 % de satisfaits** sont : le comportement des **conducteurs** (98 %), les diverses caractéristiques des **véhicules** (dont la propreté avec plus de 95 %), et **l'amplitude géographique** proposée par le service (94 %).

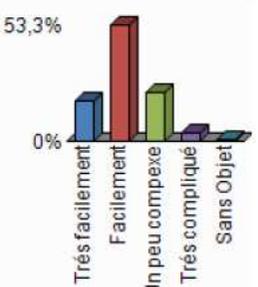
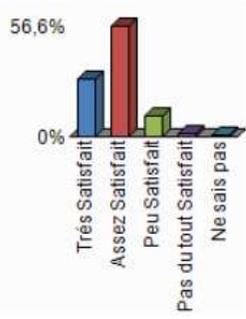
Les points les plus négatifs, ceux qui engendrent **plus de 20 % de non satisfaits** sont : **L'absence d'annonce des situations de retard** (35 % d'insatisfaits, dont 15 % de « Pas du tout satisfaits »), **les retards** par rapport à l'horaire annoncé (plus de 20 %), et le fonctionnement du **Central Téléphonique** (20 %).

Afin d'observer la qualité du service telle qu'elle est ressentie par les usagers et telle qu'elle est observée dans les analyses, nous avons choisi de vous présenter les résultats de l'enquête de satisfaction face au suivi qualité.

Sources :

- Enquête qualité - Mission Publique - Novembre 2009
- Suivi Qualite / Qualité de service PAM 77 – Mission Publique – Mai 2010

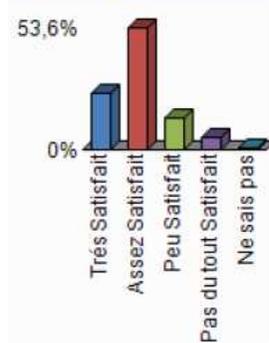
L'inscription et l'information des usagers

Enquête satisfaction	Suivi qualité du PAM 77 (juin 2009 à janvier 2010)
<p>Comment les formalités de l'inscription ont-elles été vécues ?</p> <p>La complexité des formalités d'inscription est un fait réel, mentionné par plus d'un quart de l'échantillon, mais elle n'apparaît pas comme un obstacle particulièrement infranchissable.</p> <p>Il ne faut cependant pas oublier qu'au-delà de ces chiffres, une part (apparemment non négligeable) des enquêtés a bénéficié du fait que ces formalités ont été remplies à leur intention par divers intermédiaires sociaux (tuteur, assistante sociale ou infirmière, responsable d'un foyer ou de la maison de retraite...).</p> 	<p>La disponibilité du personnel à l'inscription semble être exemplaire, on relèvera un taux de 100% sur les 2 derniers trimestres.</p>  <p>Nouveaux Usagers : Inscription - Disponibilité du personnel Moyenne : 97,2% - Conformité 95%</p> <p>Il n'en est pas de même pour la réactivité sur la remise de la carte PAM suite à la réception du dossier (10 jours).</p>  <p>Nouveaux Usagers : Inscription - Réactivité Réception Dossier Moyenne : 57,9% - Conformité 90%</p> <p>Nota : que cette carte n'est délivrée que sur la base d'un dossier complet et signé ce qui explique le faible taux de situation conforme à l'engagement</p>
<p>Satisfaction sur l'information relative au fonctionnement PAM77</p> <p>La satisfaction par rapport à l'information obtenue est assez bonne, avec : 86 % de personnes satisfaites, 13 % de non satisfaites.</p> 	<p>L'information sur l'offre de service semble insuffisante, notamment concernant les modalités de réservation.</p>  <p>Information : Offre de service Moyenne : 66,1% - Conformité 95%</p> <p>Nota : ce résultat intègre une première mesure très faible, cette situation s'est sensiblement améliorée pour se rapprocher du niveau attendu.</p> <p>L'information disponible dans les véhicules est bonne, avec une tendance proche des 99% sur les 3 trimestres.</p>  <p>Information : Informations disponibles dans les véhicules (affichage) Moyenne : 99% - Conformité 99%</p>

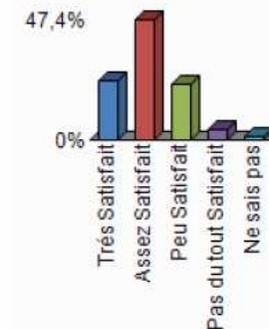
La réservation

Enquête satisfaction

Le Central Téléphonique recueille : 25 % de « Très satisfait », et 20 % d'opinions négatives.



Le **temps d'attente au téléphone**, recueille 27 % d'opinions négatives. Ces critiques apparaissent également nettement à travers les autres questions...



Suivi qualité du PAM 77 (juin 2009 à janvier 2010)

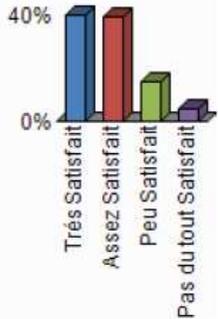
La reformulation lors de la réservation reste à améliorer, mais un résultat proche des 93% apparaît déjà appréciable.



Reformulation de la réservation

Moyenne : **92,75%** - Conformité 95%

L'exécution du transport

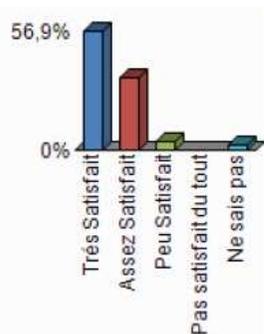
Enquête satisfaction	Suivi qualité du PAM 77 (juin 2009 à janvier 2010)										
<p data-bbox="85 277 584 304">Le respect de l'heure de rendez-vous</p> <p data-bbox="85 309 1048 405">Les 80 % clients satisfaits se répartissent de manière égale entre les « Très satisfaits » et les « Assez satisfaits ». 20 % des clients se déclarent « Peu ou Pas satisfaits » des conditions de respect de l'heure du rendez-vous fixé.</p>  <table border="1" data-bbox="465 416 683 735"><thead><tr><th>Catégorie</th><th>Pourcentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>Très Satisfait</td><td>40%</td></tr><tr><td>Assez Satisfait</td><td>40%</td></tr><tr><td>Peu Satisfait</td><td>20%</td></tr><tr><td>Pas du tout Satisfait</td><td>0%</td></tr></tbody></table>	Catégorie	Pourcentage	Très Satisfait	40%	Assez Satisfait	40%	Peu Satisfait	20%	Pas du tout Satisfait	0%	<p data-bbox="1079 277 2157 341">Si nous nous basons sur le dernier trimestre, l'information en cas de situation perturbée reste encore à améliorer.</p> <p data-bbox="1102 368 1245 488"></p> <p data-bbox="1263 373 1906 469">Information des usagers en cas de situation perturbée <i>NC pour les 2 premiers trimestres</i> Dernier trimestre : 83% - Conformité : 95%</p> <p data-bbox="1079 564 2157 628">L'accompagnement de « porte à porte » frôle les résultats escomptés, avec une moyenne proche des 99%.</p> <p data-bbox="1093 644 1245 764"></p> <p data-bbox="1263 665 1877 729">Transport "Porte à porte" sous réserve de demande Moyenne : 98 ;8% - Conformité 99%</p>
Catégorie	Pourcentage										
Très Satisfait	40%										
Assez Satisfait	40%										
Peu Satisfait	20%										
Pas du tout Satisfait	0%										

L'entretien et la propreté des véhicules

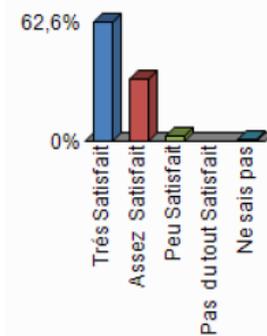
Enquête satisfaction

Sur les trois aspects de ce thème, la satisfaction est particulièrement importante puisque **les personnes satisfaites sont 92 à 95 %** de l'échantillon. La propreté des véhicules obtient le meilleur score avec **81 % de personnes « Très Satisfaites »**.

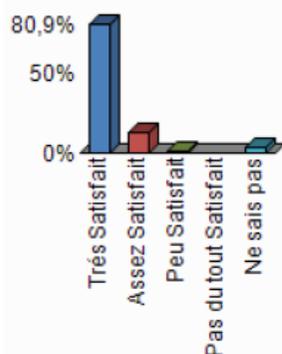
Satisfaction vis-à-vis du confort des véhicules



Satisfaction vis-à-vis de l'adaptation des véhicules au handicap



Satisfaction sur la propreté des véhicules



Suivi qualité du PAM 77 (juin 2009 à janvier 2010)

Globalement nous pouvons affirmer que **l'entretien et la propreté des véhicules** sont conformes aux engagements. **Le confort des véhicules** est déjà élevé et mérite d'être perfectionné (près de 96 %).



Véhicules en bon état de fonctionnement
Moyenne **99%** - Conformité 99%



Confort des véhicules
Moyenne **95,9%** - Conformité 99%

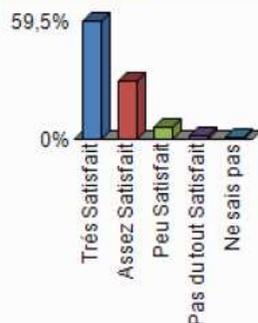


Propreté intérieure et extérieure des véhicules
Moyenne **96%** - Conformité 95%

L'attitude du personnel 1/2

Enquête satisfaction

L'accueil téléphonique obtient ici un très bon score avec **59 % de « Très satisfaits »** et seulement 8 % d'opinions négatives. Ce score est étonnant par rapport à la fréquence des critiques entendues en formulation ouverte.



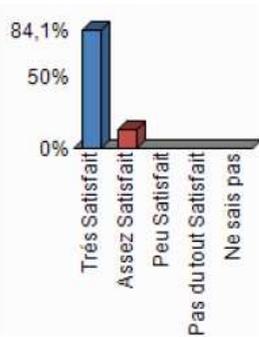
Suivi qualité du PAM 77 (juin 2009 à janvier 2010)

L'accueil téléphonique de la centrale de réservation doit encore progresser.

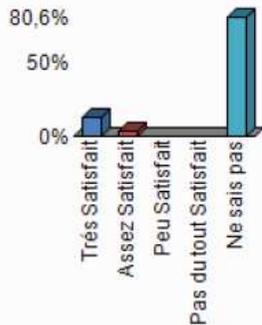


Accueil Téléphonique Centrale réservation
Moyenne **88,5%** - Conformité 95%

Satisfaction vis-à-vis du conducteur



Satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement

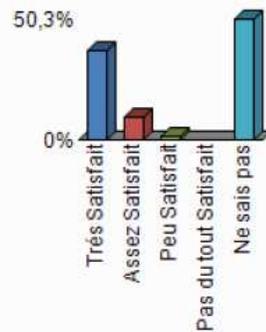


Les **conducteurs** font l'unanimité sur la qualité de leur comportement : 84 % de « Très satisfait », et 14 % de « Assez satisfait »

Les possibilités de **prise en charge porte à porte** et **d'accompagnement** sont visiblement très peu utilisées, et par conséquent **les taux de non réponses sont très importants** sur ces deux thèmes.

La satisfaction est très bonne pour la prise en charge « porte à porte » puisque 96 % de ce ceux qui répondent sont « Très ou Assez satisfaits » ; Pour les rares personnes ayant un avis sur l'accompagnement, le taux de satisfaction est très bon : 94,5 %.

Satisfaction vis-à-vis de la prise en charge porte à porte



Les indicateurs concernant **le conducteur, son attitude et sa tenue, son confort de conduite et son comportement** sont très positifs, et cela de façon constante sur toute la période.



Attitude et Tenue du conducteur
Moyenne **94,6%** - Conformité 95%

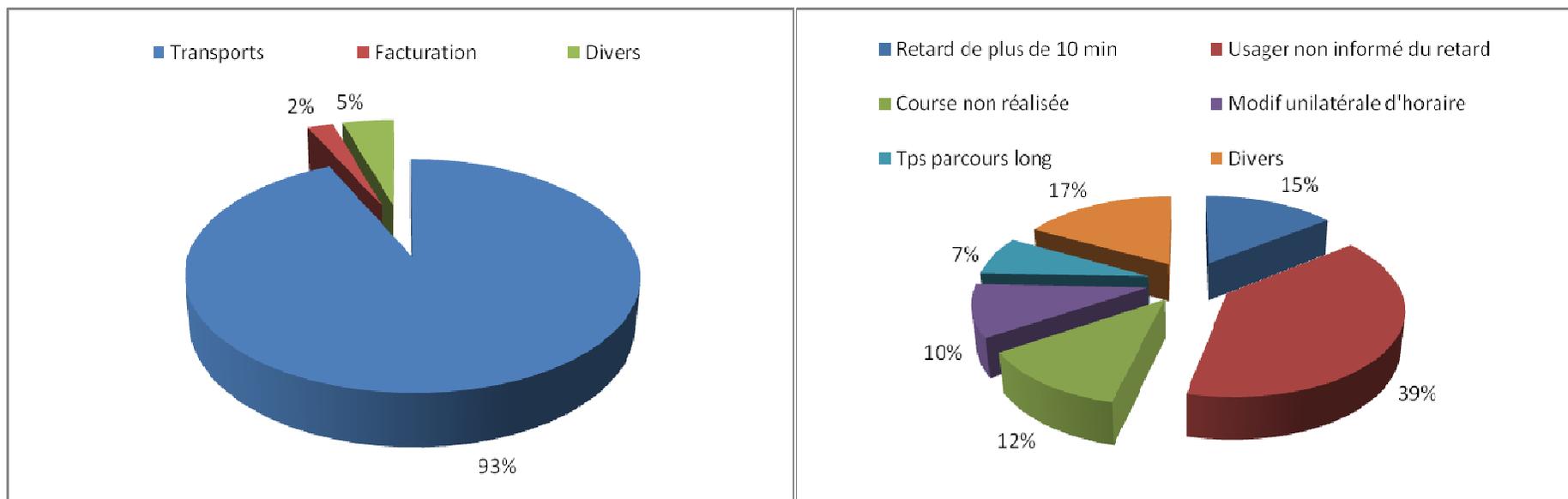


Confort de conduite (Allure adaptée au profil du trajet)
Moyenne **98,1%** - Conformité 95%



Comportement du conducteur (Interdiction de fumer ou de manger)
Moyenne **99,6%** - Conformité 98%

Réclamations



Sur l'année 2009, PAM 77 a relevé **47 réclamations sur 65439 courses**.

La majorité de ces réclamations portaient sur **le transport (44)**, notamment pour des **retards**, pour lesquels les usagers n'ont pas été informés, une réclamation portait sur la facturation et deux sur des causes diverses.

Ces réclamations écrites ou téléphonées effectuées auprès de la responsable commerciale font l'objet d'une réponse auprès de l'utilisateur et sont suivies mensuellement en collaboration avec le Conseil Général.

Perspectives 2010

Comme cela a été évoqué dans le début du rapport, les premiers chiffres de 2010 confirment que la phase de croissance du service n'est pas terminée. Le nombre de dossier déposé chaque mois (50 à 60) ne faiblit pas et conduit à renforcer régulièrement le service. 4 nouveaux véhicules sont arrivés en février et 5 autres sont prévus pour la rentrée de septembre 2010.

L'évolution géographique des nouvelles demandes conduit à renforcer les moyens affectés au nord du département et à envisager un remisage à l'est du département Rozay-en-Brie en septembre 2010 .

Parallèlement à ce développement, un renforcement du personnel est prévu et un Comité d'Entreprise devrait voir le jour en juin 2010.

Sur la base des résultats des différentes mesures Qualité, FlexCité 77 s'attachera à améliorer certains indicateurs dans un contexte de forte croissance qui ne constitue pas un facteur facilitant.



Données financières, comptables

Compte de résultat 2008-2009

		unités	BUDGET DSP1	REEL DSP1	ECART DSP1	BUDGET DSP2 prorata 8 mois	REEL DSP2 8 mois	ECART DSP2
Unités d'œuvre								
courses		nombre	36 700	36 425	-275	42 167	48 841	6 674
	zone 1	nombre	29 360	28 624	-736	33 733	36 500	2 767
	zone 2	nombre	5 505	3 896	-1 609	6 325	6 885	560
	zone 3	nombre	1 468	3 333	1 865	1 687	4 776	3 089
	zone 4	nombre	367	572	205	422	680	258
kilomètres		km	1 058 685	1 143 500	84 815	1 216 382	1 567 351	350 969
appels téléphoniques		nombre	73 400	24 970	-48 430	54 817	63 493	8 677
Appel par voyage			2,0	0,7	-1,3	1,3	1,3	1,3
véhicules en ligne (moyenne)		véhicules	36	32	-4	42	42	-0,5
Master long L3		véhicules	9	11	2	10	11	0,5
Master court L1		véhicules	27	22	-5	32	31	-1,0
Kangoo ou équivalent		véhicules	0	-	0	0	0	0
TOTAL EFFECTIF		effectif	47	47	0	63	65	2
effectif conduite		effectif	33	36	2	48	53	5
effectif autres		effectif	14	11	-3	15	13	-2
volumes horaires personnel (réf 1600h/an)		heures						
conduite		heures	44 133	37 867	-6 267	53 511	56 640	3 129
cadre exploitation/superviseur production		heures	1 333	1 133	-200	1 067	764	-302
régulation/accueil téléphonique		heures	13 333	8 400	-4 933	11 556	9 893	-1 662
	dont gestion des appels	heures	5 505	1 304	-4 201	3 974	3 027	-947
communication et information / superviseur commercial		heures	1 333	1 133	-200	1 067	764	-302
cadre maintenance/superviseur maintenance		heures	1 333	0	-1 333	1 067	764	-302
direction (Directeur Général et Directeur d'exploitation)		heures	1 667	880	-787	1 333	956	-378
Ressources humaines et administration		heures	600	533	-67	533	533	0
km/conducteur		km/conducteur	31 984	32 211	227	25 341	29 517	4 176
km/heure		km/heure	25	26	0	20	24	3
km/course		km/course	29	31	3	29	32	3
coût/course		€/course	70,15	59,18	-10,97	57,02	57,76	0,74
coût/km		€/km	2,43	1,89	-0,55	1,98	1,80	-0,18
cout/heure personnel de conduite		€/h	58	57	-1	45	50	5
durée moyenne appel et traitement		mn	4,5	3,1	-1,4	4,4	2,9	-1,5
Coûts unitaires								

CHARGES D'EXPLOITATION (€ HT)							
PERSONNEL	k€	1 431	1168	-263	1 474	1 352	-122
conduite (dont tenue)	k€	873	759	-114	1 025	960	-65
relation clientèle + régulateur +superviseur	k€	385	294	-91	329	270	-59
maintenance	k€	0	0	0	0	0	0
direction (Directeur d'exploitation) MAD	k€	173	115	-57	120	121	2
ROULAGE	k€	244	182	-62	280	287	7
Carburant	k€	118	111	-8	136	142	6
Maintenance + Entretien reparation	k€	125	71	-54	144	145	1
FRAIS GENERAUX	k€	792	689	-103	538	1 035	496
Fournitures	k€	0	0	0	0	0	0
<i>administratives + serv banq</i>	k€	37	28	-9	25	35	10
<i>information</i>	k€	0	0	0	0	0	0
<i>eau</i>	k€	0	0	0	0	0	0
<i>gaz</i>	k€	0	0	0	0	0	0
<i>electricité</i>	k€	0	0	0	0	0	0
<i>frais postaux et telecommunications</i>	k€	59	32	-26	67	34	-33
<i>documentation</i>	k€	0	12	12	0	0	0
Sous traitance	k€	0	138	138	0	325	325
Informatique (logiciels et équipements) + MNT	k€	12	1	-11	8	0	-8
Véhicules de service	k€	0	0	0	0	0	0
Marketing + DOC	k€	48	12	-36	16	12	-4
Locaux	k€	0	0	0	0	0	0
<i>loyers et charges</i>	k€	120	95	-25	81	81	1
<i>maintenance (gardiennage, nettoyage, espaces verts)</i>	k€	0	5	5	0	10	10
Assurances	k€	0	0	0	0	0	0
<i>assurance matériel roulant</i>	k€	70	25	-44	73	41	-32
<i>assurance locaux</i>	k€	0	1	1	0	1	1
<i>assurance RC</i>	k€	1	2	1	1	2	1
Formations (non comprises dans la masse salariale)	k€	48	54	6	19	16	-3
Assistance technique	k€	85	97	12	57	301	244
Etudes et enquêtes +lancement	k€	60	60	0	0	0	0
Honoraires	k€	6	34	28	4	74	70
Frais financiers	k€	76	36	-41	50	30	-20
Redevance pour frais de contrôle +fsa	k€	50	14	-36	33	59	25
Impôts et taxes	k€	0	0	0	0	0	0
<i>Redevances, Vignettes, Cartes Grises, Mines...</i>	k€	0	6	6	0	2	2
<i>Autres Impôts et Taxes à Charge</i>	k€	81	20	-60	68	0	-67
Aléas	k€	39	16	-23	37	10	-27
AMORTISSEMENT	k€	108	117	9	113	148	35
amortissement brut des immobilisations	k€	271	277	6	279	350	71
amortissement des subventions (charge négative)	k€	-163	-160	3	-166	-202	-36
amortissement net des immobilisations	k€	108	117	9	113	148	35
IMPOTS SUR SOCIETE	k€	0	182	182	0	70	70
RECETTES D'EXPLOITATION (€ HT)							
recettes commerciales	k€	111	125	13	128	166	38
subvention complément de prix	k€	2 514	2556	42	2 327	2 819	492
autres produits			18	18		37	37
Résultat		51	361	310	51	131	81

Compte de résultat prévisionnel 2010

	Unités d'œuvre	unités	PREVISIONNEL 2010
courses	zone 1 zone 2 zone 3 zone 4	nombre nombre nombre nombre	89 022 65 889 14 185 8 011 937
kilomètres		km	2 703 848
appels téléphoniques		nombre véhicules	89 419
véhicules en ligne (moyenne)		véhicules	47
Master long L3		véhicules	13
Master court L1		véhicules	34
Kangoo ou équivalent		véhicules	0
TOTAL EFFECTIF		effectif	84
effectif conduite		effectif	69
effectif autres		effectif	11
CHARGES D'EXPLOITATION (€ HT)			
PERSONNEL		€	2 618
conduite (dont tenue)		€	1 885
relation clientèle + régulateur + superviseur		€	583
maintenance		€	0
direction		€	150
ROULAGE		€	471
Carburant		€	248
Maintenance + Entretien réparation		€	224
FRAIS GENERAUX		€	1 392
Fournitures		€	
administratives + serv banq		€	44
information		€	0
eau		€	0
gaz		€	0
électricité		€	0
frais postaux et telecommunications		€	70
documentation		€	0
Sous traitance		€	584
Informatique (logiciels et équipements) + MINT		€	0
Véhicules de service		€	0
Marketing + DOC		€	24
Locaux		€	
loyers et charges		€	123
maintenance (gardienage, nettoyage, espaces verts)		€	12
Assurances		€	
assurance matériel roulant		€	78
assurance locaux		€	1
assurance RC		€	2
Formations (non comprises dans la masse salariale)		€	12
Assistance technique		€	200
Etudes et enquêtes +lancement		€	0
Honoraires		€	61
Frais financiers		€	22
Redevance pour frais de contrôle +tsa		€	50
Impôts et taxes		€	
Redevances, Vignettes, Cartes Grises, Mines...		€	0
Autres Impôts et Taxes à Charge		€	46
Aléas		€	63
AMORTISSEMENT		€	267
amortissement brut des immobilisations		€	590
amortissement des subventions (charge négative)		€	-323
amortissement net des immobilisations		€	267
IMPOTS SUR SOCIETE		€	155
RECETTES D'EXPLOITATION (€ HT)			5 144
recettes commerciales		€	313
subvention complément de prix		€	4 831
Résultat			240

En 2009 :

- **16 véhicules ont été acquis** portant ainsi la flotte PAM 77 à 41 véhicules (31 L1 et 10 L3) pour un montant de 621 363 €,
- Ces véhicules ont été équipés de **systèmes embarqués** pour un montant de 60 980 €,
- 4 075€ ont été investis pour les **systèmes informatiques**.

Aucune dépense de renouvellement n'a été effectuée en 2009

Données techniques et patrimoniales

Inventaire des biens à la date du 31 décembre 2009

BIENS DE RETOUR

1. VEHICULES

La liste des véhicules est fournie au chapitre « véhicules »

41 véhicules aménagés et équipés d'un élévateur hydraulique

Pour un montant d'acquisition de 1 597 853€ et une Valeur Nette de 1 218 615€

Tous les véhicules sont équipés d'un boîtier informatique TITUS

Pour un montant d'acquisition de 134 226€ et une Valeur Nette de 102 984€

2. INFORMATIQUE

Serveurs :

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

Postes informatiques :

Le parc informatique de FlexCité 77 est composé de 10 postes fixes et 4 portables

Un grand écran pour cartographie et un écran gestion des appels

Une imprimante couleur

Pour un montant d'acquisition de 27 145€ et une Valeur Nette de 17 603€

Imprimante cartes Usagers

Pour un montant d'acquisition de 3 722€ et une Valeur Nette de 2 295€

Logiciels Bureautique :

Pour un montant d'acquisition de 5 840€ et une Valeur Nette de 49€

Centre d'appels avec logiciel ISICOM

Pour un montant d'acquisition de 23 510€ et une Valeur Nette de 19 877€

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

Pour un montant d'acquisition de 112 903€ et une Valeur Nette de 78 875€

Mobilier :

Ensemble de bureaux, de chaises, d'armoires et vestiaires

Pour un montant d'acquisition de 15 136€ et une Valeur Nette de 13 244€

BIENS DE REPRISE

Fax, photocopieur, équipement salle de repos et salle de réunion

BIENS PROPRES

Un véhicule de service

Evolution et Perspectives 2010

En 2010, la flotte de véhicules devrait être portée à **50 véhicules soit la totalité du parc prévue** par la convention avec la Région.
Montant estimé de l'investissement 365 000€ pour les véhicules et 33 000 € pour les systèmes embarqués.

Côté informatique : pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique, **un système d'enregistrement des communications** devrait être mis en place après accord de la CNIL.

Montant estimé : 8 600 €

Le site de Chelles devra accueillir plus de véhicules (passage de 15 à 20)

Par ailleurs, outre l'installation d'une station de travail TITUS, le site de Chelles sera modifié pour pouvoir prendre en charge directement des appels des usagers du nord du département.

Données sur le personnel

Liste des emplois

CATEGORIES	NOMBRE	TAUX HORAIRE(€)
Conducteur Accompagnateur	58	9,45
Régulateurs	10	10,75
Assistante	1	9,88
Superviseurs	3	De 11,69 à 18,46

Evolution Conventiionnelle

Le 7 juillet 2009, une annexe à la Convention Collective Nationale des Transports Routiers a été rédigée suite à un accord intervenu entre les partenaires sociaux sur l'activité de transport de personnes à mobilité réduite.

Cette annexe définit le métier de conducteur- accompagnateur, le niveau de qualification et de rémunération et la formation nécessaire à cette activité.

En ce qui concerne FlexCité 77, les dispositions en vigueur répondaient déjà aux nouvelles dispositions conventionnelles énoncées.

Faits significatifs

Accident du travail : le 24/11/2009, un de nos conducteurs s'est brisé le poignet en descendant de son véhicule.

Aucun accident grave n'est à déplorer.

Mise en place de l'instance des délégués du personnel

Annexes

Etat statistiques Annuel

Liste des sous traitants

Bilan et CR

Rapport des Commissaires aux comptes

Méthode de calcul des éléments économiques

Rapport MP