

RAPPORT D'ACTIVITE PAM 77

2009



-flexité77

Récapitulatif clients

Nombre d'inscription	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
à l'agence commerciale	6	11	7	6	12	4	5	7	2	3	8	2
sur visite au domicile	3	3	2	1			4	6	9	6	6	3
par téléphone	5	4	2			5	2	3	4	1	2	0
par courriel	3	8	8	17	4	13	7	4	6	3	4	5
par courrier - fax	130	74	45	55	59	48	47	32	39	61	33	29
lors de journée d'animation												
autre (à préciser)												

	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
Clients transportés	331	384	417	454	481	484	465	409	484	536	571	590
Nouveaux abonnés	147	100	64	83	75	70	66	52	60	74	53	39
Désinscriptions										2		
Nombre de courses	3978	3961	5764	5181	5319	6329	5390	3318	6174	6891	6846	6288
Dont sous-traitées		193	1061	946	924	1132	1088	536	1086	1177	1211	944
Maximum journalier de courses	217	231	275	302	301	308	282	225	305	342	363	361
Minimum journalier de courses	12	17	16	23	23	25	21	16	20	27	25	18
Taux de co-voiturage	1,383	1,356	1,307	1,303	1,332	1,326	1,259	1,144	1,289	1,316	1,289	1,282
Prioritaires	2255	1675	2091	1947	1908	2497	2202	1124	1811	1833	1776	1650
Non Prioritaires	1723	2286	3673	3234	3411	3832	3188	2194	4363	5058	5070	3694
Nombre d'accompagnateurs	129	150	115	175	319	588	526	513	513	564	269	201

Récapitulatif Production

	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
Nbre de courses hors sous-traitance	3978	3961	5764	5181	5319	6329	5390	3318	6174	6891	5635	5344
Nombre de conducteurs à fin	32	31	38	38	43	42	42	42	49	51	52	58
Nombre de véhicules à fin	30	30	35	35	37	38	38	38	42	42	42	42
MASTER L1	18	18	26	26	26	27	27	27	32	32	32	32
MASTER L3	12	12	9	9	11	11	11	11	10	10	10	10
Kilométrage parcouru	131983	110203	131199	144377	178628	201943	150445	152359	224273	213770	212512	206521
MASTER L1	84954	69233	78208	112278	132327	157007	118615	123955	153239	165752	158727	164722
MASTER L3	47029	40970	52991	32099	46301	44936	31830	28404	71034	48018	53785	41799
Kilométrage moyen d'une course	33,18	27,82	22,76	27,87	33,58	31,91	27,91	45,92	36,33	31,02	37,71	38,65
Kilométrage moyen												
MASTER L1	4719,67	3846,28	3008,00	4318,38	5089,50	5815,07	4393,15	4590,93	4788,72	5179,75	4960,22	5147,56
MASTER L3	3919,08	3414,17	5887,89	3566,56	4209,18	4085,09	2893,64	2582,18	7103,40	4801,80	5378,50	4179,90

Handicap clients inscrits

Nombre d'inscription	janv-09	%	févr-09	%	mars-09	%	avr-09	%	mai-09	%	juin-09	%
Déficience Auditive	37	6%	49	6%	48	6%	50	5%	52	5%	51	5%
Déficience Intellectuelle	130	19%	156	20%	180	22%	201	22%	223	22%	260	24%
Déficience Visuelle	53	8%	64	8%	72	9%	78	8%	83	8%	87	8%
Déficience Marche	193	29%	218	28%	232	28%	257	28%	273	27%	288	27%
Fauteuil Roulant	259	39%	281	37%	305	36%	334	36%	363	37%	379	36%
Non Défini												

Nombre d'inscription	juil-09	%	août-09	%	sept-09	%	oct-09	%	nov-09	%	déc-09	%
Déficience Auditive	51	4%	54	4%	56	4%	57	4%	57	8%	59	8%
Déficience Intellectuelle	284	25%	302	25%	316	25%	334	26%	353	53%	365	48%
Déficience Visuelle	96	8%	110	9%	116	9%	125	10%	133	20%	137	18%
Déficience Marche	306	27%	316	26%	326	26%	340	26%	352	52%	363	47%
Fauteuil Roulant	402	35%	421	35%	443	35%	453	35%	477	71%	487	63%
Non Défini										0%		0%

Handicap clients transportés

Courses	Clients sur la période	Déficient Auditif	Déficient Intellectuel	Déficient Visuel	Déficient Marche	Fauteuil Roulant	Acc. Gratuit	Acc. Payant	Acc. Enfant	Non Défini	Total
65439		2583	25786	5230	13216	18 543	3298	1030	39	8100,00%	69806
		<i>3,95%</i>	<i>39,40%</i>	<i>7,99%</i>	<i>20,20%</i>	<i>28,34%</i>	<i>5,04%</i>	<i>1,57%</i>	<i>0,06%</i>	<i>0,12%</i>	
déc-09	590	173	2539	578	1191	1807	65	130	6	0	6489
nov-09	571	279	2867	580	1331	1789	163	100	6	0	7115
oct-09	536	298	2893	591	1332	1777	488	72	3		7454
sept-09	484	241	2669	504	1121	1639	750	65	4		6993
août-09	409	135	877	386	929	991	419	91	3		3831
juil-09	465	261	2127	443	1111	1425	440	85	1	23	5916
juin-09	484	224	2569	478	1213	1839	519	69		6	6917
mai-09	481	238	2121	394	970	1576	235	79	5	20	5638
avr-09	454	183	2134	369	1043	1422	83	90	2	30	5356
mars-09	417	300	2383	315	1141	1623	55	58	2	2	5879
févr-09	384	143	1273	273	911	1361	43	104	3	0	4111
janv-09	331	108	1334	319	923	1294	38	87	4	0	4107

Courses par tranche tarifaire

Tranches	janv-09	%	févr-09	%	mars-09	%	avr-09	%	mai-09	%	juin-09	%
0 - 15 km	3167	79,61%	3130	79,02%	4566	79,22%	4070	78,56%	4110	77,27%	4798	75,81%
Nbre Acc Grat	28		38		52		61		141		322	
Nbre Acc Pay	51		58		43		64		36		38	
15 - 25 km	399	10,03%	415	10,48%	590	10,24%	536	10,35%	612	11,51%	757	11,96%
Nbre Acc Grat	3		3		3		11		49		90	
Nbre Acc Pay	20		24		2		13		9		5	
25 - 50 km	349	8,77%	368	9,29%	488	8,47%	474	9,15%	525	9,87%	681	10,76%
Nbre Acc Grat	4		0		0		6		28		93	
Nbre Acc Pay	17		21		10		9		32		25	
> = 50 km	63	1,58%	48	1,21%	120	2,08%	101	1,95%	72	1,35%	93	1,47%
Nbre Acc Grat	3		2				5		17		14	
Nbre Acc Pay	3		4		5		6		7		1	
Total Courses	3978		3961		5764		5181		5319		6329	
Nbre Acc Grat	38		43		55		83		235		519	
Nbre Acc Pay	91		107		60		92		84		69	

Tranche	juil-09	%	août-09	%	sept-09	%	oct-09	%	nov-09	%	déc-09	%
0 - 15 km	4039	74,94%	2483	74,83%	4716	76,36%	5170	75,03%	5001	73,05%	4660	74,11%
Nbre Acc Gr	229		248		372		249		98		29	
Nbre Acc Pay	50		46		47		49		60		86	
15 - 25 km	757	14,04%	363	10,94%	790	12,79%	920	13,35%	993	14,50%	954	15,17%
Nbre Acc Gr	100		79		227		117		32		15	
Nbre Acc Pay	17		18		9		6		21		19	
25 - 50 km	559	10,37%	382	11,51%	560	9,07%	697	10,11%	747	10,91%	617	9,81%
Nbre Acc Gr	96		70		134		105		20		19	
Nbre Acc Pay	18		25		13		19		23		29	
> = 50 km	35	0,65%	90	2,71%	110	1,78%	104	1,51%	105	1,53%	57	0,91%
Nbre Acc Grat	15		22		17		17		13		2	
Nbre Acc Pay	1		5		0		1		0		2	
Total Courses	5390		3318		6176		6891		6846		6288	
Nbre Acc Grat	440		419		750		488		163		65	
Nbre Acc Pay	86		94		69		75		104		136	

Recettes commerciales

Courses Réalisées	€	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
€ Tranche tarifaire 1	2	6334	6260	9132	8140	8220	9596	8078	4966	9432	10340	10002	9320
€ Accompagnant Payant		102	116	86	128	72	76	100	92	94	98	120	172
€ Tranche tarifaire 2	6	2394	2490	3540	3216	3672	4542	4542	2178	4740	5520	5958	5724
€ Accompagnant Payant		120	144	12	78	54	30	102	108	54	36	126	114
€ Tranche tarifaire 3	10	3490	3680	4880	4740	5250	6810	5590	3820	5600	6970	7470	6170
€ Accompagnant Payant		170	21	100	90	320	250	180	250	130	190	230	290
€ Tranche tarifaire 4	30	1890	1440	3600	3030	2160	2790	1050	2700	3300	3120	3150	1710
€ Accompagnant Payant		90	120	150	180	210	30	30	150	0	30	0	60
Montant Total Courses Réalisées	€	14590	14271	21500	19602	19958	24124	19672	14264	23350	26304	27056	23560
Gratuité	€												
Nbre Tranche tarifaire 1			1	4	1	9		4			46	42	45
€ Tranche tarifaire 1	2		2	8	2	18		8			92	84	90
Nbre Tranche tarifaire 2		1		2			3				1	1	
€ Tranche tarifaire 2	6	6		12			18				6	6	
Nbre Tranche tarifaire 3						6	2				2		2
€ Tranche tarifaire 3	10					60	20				20		20
Nbre Tranche tarifaire 4			1									2	
€ Tranche tarifaire 4	30		30									60	
Nbre Total Gratuité		1	2	6	1	15	5	4	0	0	49	45	47
Montant Total Gratuité	€	6	32	20	2	78	38	8	0	0	118	150	110
Montant Efforts Commerciaux	€												
Annulations < à 4h	€												
Nbre Annulations < à 4h		57	55	115	71	54	79	46	53	113	91	76	59
Nbre Annulations Facturées		57	55	115	71	54	79	46	53	113	91	0	9
Montant Total Annulations	€	342	330	690	426	324	474	276	318	678	546	0	54
Recettes Directes TTC	€	14926	14569	22170	20026	20204	24560	19940	14582	24028	26732	26906	23504

Courses par jour

Jours	janv-09	%	févr-09	%	mars-09	%	avr-09	%	mai-09	%	juin-09	%
Lundi	683	17,17%	641	16,18%	1201	20,84%	709	13,68%	1035	19,46%	1139	18,00%
Mardi	732	18,40%	763	19,26%	1273	22,09%	872	16,83%	1103	20,74%	1359	21,47%
Mercredi	742	18,65%	739	18,66%	988	17,14%	1160	22,39%	1094	20,57%	1088	17,19%
Jeudi	774	19,46%	785	19,82%	1042	18,08%	1257	24,26%	928	17,45%	1199	18,94%
Vendredi	803	20,19%	738	18,63%	963	16,71%	855	16,50%	716	13,46%	1130	17,85%
Samedi	182	4,58%	210	5,30%	182	3,16%	225	4,34%	309	5,81%	282	4,46%
Dimanche	62	1,56%	85	2,15%	115	2,00%	103	1,99%	134	2,52%	132	2,09%

Jours	juil-09	%	août-09	%	sept-09	%	oct-09	%	nov-09	%	déc-09	%
Lundi	791	14,68%	740	22,30%	1139	18,45%	1141	16,56%	1554	22,70%	1039	16,52%
Mardi	707	13,12%	538	16,21%	1305	21,14%	1149	16,67%	1261	18,42%	1426	22,68%
Mercredi	1214	22,52%	574	17,30%	1317	21,33%	1116	16,20%	914	13,35%	1260	20,04%
Jeudi	1148	21,30%	538	16,21%	1021	16,54%	1523	22,10%	1351	19,73%	1238	19,69%
Vendredi	1200	22,26%	581	17,51%	1036	16,78%	1515	21,99%	1306	19,08%	961	15,28%
Samedi	229	4,25%	234	7,05%	251	4,07%	326	4,73%	291	4,25%	244	3,88%
Dimanche	101	1,87%	113	3,41%	105	1,70%	121	1,76%	169	2,47%	120	1,91%

Courses par tranches horaires

Tranche	janv-09	%	févr-09	%	mars-09	%	avr-09	%	mai-09	%	juin-09	%
06h-08h	388	9,75%	380	9,59%	598	10,37%	469	9,05%	499	9,38%	633	10,00%
08h-10h	970	24,38%	941	23,76%	1442	25,02%	1364	26,33%	1356	25,49%	1652	26,10%
10h-12h	412	10,36%	394	9,95%	451	7,82%	443	8,55%	493	9,27%	550	8,69%
12h-14h	332	8,35%	368	9,29%	582	10,10%	456	8,80%	462	8,69%	474	7,49%
14h-16h	436	10,96%	425	10,73%	513	8,90%	456	8,80%	465	8,74%	546	8,63%
16h-18h	1251	31,45%	1258	31,76%	1893	32,84%	1696	32,73%	1683	31,64%	2051	32,41%
18h-20h	127	3,19%	135	3,41%	169	2,93%	188	3,63%	246	4,62%	254	4,01%
20h-22h	39	0,98%	39	0,98%	72	1,25%	71	1,37%	67	1,26%	100	1,58%
22h-24h	23	0,58%	21	0,53%	44	0,76%	38	0,73%	48	0,90%	69	1,09%

Tranche	juil-09	%	août-09	%	sept-09	%	oct-09	%	nov-09	%	déc-09	%
06h-08h	576	10,69%	234	7,05%	657	10,64%	748	10,85%	676	9,87%	567	9,02%
08h-10h	1435	26,62%	799	24,08%	1648	26,69%	1799	26,11%	1785	26,07%	1627	25,87%
10h-12h	473	8,78%	437	13,17%	541	8,76%	524	7,60%	566	8,27%	560	8,91%
12h-14h	379	7,03%	263	7,93%	450	7,29%	547	7,94%	547	7,99%	551	8,76%
14h-16h	452	8,39%	360	10,85%	459	7,43%	557	8,08%	570	8,33%	603	9,59%
16h-18h	1706	31,65%	922	27,79%	2069	33,51%	2254	32,71%	2285	33,38%	1969	31,31%
18h-20h	263	4,88%	211	6,36%	258	4,18%	314	4,56%	285	4,16%	275	4,37%
20h-22h	67	1,24%	67	2,02%	64	1,04%	105	1,52%	93	1,36%	102	1,62%
22h-24h	39	0,72%	25	0,75%	28	0,45%	43	0,62%	39	0,57%	34	0,54%

Distance moyenne des courses par tranche horaire*

en km

Tranche	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09	Moyenne
06h-08h	13,14	13,87	13,56	18,49	18,14	18,02	16,89	21,96	15,45	14,81	15,49	14,29	16,18
08h-10h	12,07	11,6	11,96	11,94	11,85	11,9	12,5	11,89	12,12	12,66	13,32	13,19	12,25
10h-12h	15,05	17,74	18,38	18	16,77	17,36	16,51	18,64	17,12	18,49	17,82	16,39	17,36
12h-14h	12,99	12,78	13,67	12	12,07	12,89	13,65	16,26	16,12	16,23	15,82	15,73	14,18
14h-16h	15,19	15,46	14,84	15,51	14,73	15,75	15,61	17,36	15,56	15,38	14,24	15,99	15,47
16h-18h	13,85	13,59	13,44	14,86	14,5	14,55	15,17	16,51	14,79	13,98	14,98	13,95	14,51
18h-20h	23,68	20,28	18,84	21,48	19,92	23,47	19,64	21,02	20,93	21,08	21,26	18,01	20,80
20h-22h	21,12	20,24	17,93	19,8	16,62	20,53	20,41	21,53	22,93	24,99	25,57	22,2	21,16
22h-24h	23,53	20,17	18,24	24,16	23,6	18,61	25,1	20,28	25,01	19,72	17,51	20,09	21,34

*Distance moyenne terrestre et non à vol d'oiseau extraite de Titus

Durée moyenne commerciale des courses par tranche horaire

en mn

Tranche	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09	Moyenne
06h-08h	00:25	00:26	00:25	00:32	00:33	00:33	00:32	00:42	00:29	00:30	00:31	00:29	00:30
08h-10h	00:24	00:24	00:23	00:23	00:23	00:24	00:25	00:24	00:24	00:25	00:25	00:25	00:24
10h-12h	00:25	00:27	00:27	00:26	00:26	00:28	00:27	00:30	00:27	00:28	00:28	00:27	00:27
12h-14h	00:24	00:24	00:23	00:22	00:22	00:23	00:24	00:28	00:27	00:26	00:26	00:26	00:24
14h-16h	00:27	00:27	00:27	00:27	00:27	00:28	00:28	00:30	00:29	00:27	00:26	00:28	00:27
16h-18h	00:27	00:27	00:26	00:28	00:28	00:28	00:29	00:32	00:27	00:27	00:29	00:27	00:27
18h-20h	00:39	00:38	00:36	00:39	00:37	00:41	00:38	00:38	00:38	00:36	00:38	00:33	00:37
20h-22h	00:35	00:35	00:30	00:34	00:28	00:34	00:35	00:37	00:34	00:36	00:38	00:33	00:34
22h-24h	00:35	00:32	00:31	00:37	00:37	00:31	00:40	00:38	00:36	00:32	00:29	00:36	00:34

Récapitulatif des courses par motif de déplacement

Motifs	janv-09	%	févr-09	%	mars-09	%	avr-09	%	mai-09	%	juin-09	%
Travail	2255	56,69%	1675	42,29%	2091	36,28%	1947	37,58%	1908	35,87%	2497	39,45%
Santé	186	4,68%	175	4,42%	288	5,00%	290	5,60%	212	3,99%	282	4,46%
Achats	90	2,26%	88	2,22%	87	1,51%	106	2,05%	114	2,14%	114	1,80%
Loisirs	1447	36,38%	2007	50,67%	3298	57,22%	2740	52,89%	3085	58,00%	3420	54,04%
ACJ		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
ESAT		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
ESMS 77		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
ESMS		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Non Défini		0,00%	16	0,40%		0,00%	98	1,89%		0,00%	16	0,25%

Motifs	juil-09	%	août-09	%	sept-09	%	oct-09	%	nov-09	%	déc-09	%
Travail	2202	40,85%	1134	34,18%	1622	26,27%	1377	19,98%	1356	19,81%	1319	20,98%
Santé	224	4,16%	180	5,42%	271	4,39%	275	3,99%	315	4,60%	270	4,29%
Achats	168	3,12%	165	4,97%	155	2,51%	200	2,90%	211	3,08%	204	3,24%
Loisirs	2796	51,87%	1639	49,40%	2364	38,29%	2040	29,60%	2084	30,44%	2070	32,92%
ACJ		0,00%		0,00%	284	4,60%	610	8,85%	638	9,32%	453	7,20%
ESAT		0,00%		0,00%	188	3,05%	456	6,62%	420	6,13%	334	5,31%
ESMS 77		0,00%		0,00%	1212	19,63%	1840	26,70%	1747	25,52%	1521	24,19%
ESMS		0,00%		0,00%	73	1,18%	93	1,35%	75	1,10%	117	1,86%
Non Défini		0,00%	200	6,03%	5	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%

Récapitulatif des courses Origine - Destination

Montée	Descente	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	%
77	75	37	56	67	63	74	100	1,16%
	77	3636	3566	5278	4642	4709	5569	91,40%
	78	5	7	7	4	7	4	0,13%
	91	64	71	81	76	87	123	1,61%
	92	7	6	14	8	11	8	0,18%
	93	44	47	55	72	73	45	1,11%
	94	11	12	17	34	68	85	0,28%
	95	5	1	5	4	1	4	0,13%
75	77	54	72	86	98	75	118	1,36%
78	77	7	5	8	8	4	8	0,18%
91	77	58	69	84	77	89	125	1,46%
92	77	5	3	8	4	6	6	0,13%
93	77	23	27	31	47	41	40	0,58%
94	77	11	9	12	34	69	84	0,28%
95	77	4	1	2	3	5	4	0,10%
Autre 77	Autre 77	7	9	9	7	5	6	0,18%

Montée	Descente	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09	%
77	75	84	70	55	113	108	111	1,56%
	77	4673	2795	5425	5936	5968	5441	86,70%
	78	3	1	2	6	5	5	0,06%
	91	76	33	114	148	124	137	1,41%
	92	7	5	5	11	7	13	0,13%
	93	74	50	81	113	96	78	1,37%
	94	91	71	105	94	86	94	1,69%
	95	5	5	4	11	5	15	0,09%
75	77	105	99	73	126	129	107	1,95%
78	77	23	11	23	4	13	3	0,43%
91	77	79	41	112	139	128	126	1,47%
92	77	6	5	4	9	5	8	0,11%
93	77	70	43	59	75	66	48	1,30%
94	77	85	77	106	97	92	91	1,58%
95	77	2	7	1	4	5	3	0,04%
Autre 77	Autre 77	7	5	5	5	9	8	0,13%

Qualité de service: retards

	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09	Total
Total courses effectuées	3978	3961	5764	5181	5319	6329	5390	3318	6174	6891	6846	6288	65439
Entre 10 et 20 min	304	844	328	305	349	500	338	242	550	501	545	489	5295
%	7,64%	21,31%	5,69%	5,89%	6,56%	7,90%	6,27%	7,29%	8,91%	7,27%	7,96%	7,78%	8,09%
Entre 20 et 30 min	113	332	81	97	87	141	116	70	138	176	206	185	1742
%	2,84%	8,38%	1,41%	1,87%	1,64%	2,23%	2,15%	2,11%	2,24%	2,55%	3,01%	2,94%	2,66%
Plus de 30 min	154	368	114	179	146	213	182	134	224	264	273	279	2530
%	3,87%	9,29%	1,98%	3,45%	2,74%	3,37%	3,38%	4,04%	3,63%	3,83%	3,99%	4,44%	3,87%

Qualité de service: refus

	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
Courses prioritaires												
6-8h		2	3	8	1	1						1
8-10h		4	8	10		1				1		
10-12h		3	5	7						1		1
12-14h			1	6		1						1
14-16h			1		1						1	
16-18h		1	1	1						2	2	3
18-20h		3	5	9							1	
20-22h				2								
22-24h												
Total prioritaires	0	13	24	43	2	3	0	0	0	4	4	6
Courses non prioritaires												
6-8h	2	1	7	3	1	1		1		3	1	2
8-10h	1	7	10	15	2		4	2	3	4	2	3
10-12h		5	5	10	10		5	2	2	5	6	8
12-14h	1		10	1	2	2	2	4	4	5	4	12
14-16h	3	2	10	6	5	6	4	5	3	3	7	5
16-18h	4	5	25	22	6	3	5	4	3	5	8	9
18-20h	1	3	7	12	4	3	1	5	6	2	2	7
20-22h			4	3	4	2	2	3	2	1	3	3
22-24h	1	2	5	3	3	2	2	4	3	2	2	4
Total non prioritaires	13	25	83	75	37	19	25	30	26	30	35	53
Total	13	38	107	118	39	22	25	30	26	34	39	59

Qualité de service: refus par jour

Refus/jour	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
1				4			4			2	2	3
2			5	7	2			3	1	4		4
3			12	9	4		4				1	3
4		4	8	4			2		2	1		4
5			10	2	1	5	2		1	3		
6	2	1	9	2		5				4	1	2
7		3			3	6		2		3	2	1
8				1	1						2	
9	1	1	1									2
10			2	1	2	2			3	1	1	3
11				4			4		1			4
12				3			1		3			4
13			2	1				2	6			5
14		2	6		1			2				
15	1	1				2	1	1	1	5	2	
16			6		1			5	1	2		3
17					9				2	4	3	
18			1	1	2						2	
19							1				2	4
20	2	1		9	1	1			1		1	
21			3	15			2	2				2
22			5	15	1			5			2	1
23		5		15				5			2	5
24	3	8		20	5		2			2	2	
25	2		2			1		2		1	1	4
26		6		1	1		2		2		4	
27		6	7								2	3
28				2	2			1				
29			9	2	1						4	
30	2		9						2	1	3	2
31			10		2					1		
Total	13	38	107	118	39	22	25	30	26	34	39	59

Centrale téléphonique

	janv-09	févr-09	mars-09	avr-09	mai-09	juin-09	juil-09	août-09	sept-09	oct-09	nov-09	déc-09
Nombre d'appels	2280	2411	3048	3102	3562	4694	3536	2914	4269	3757	3666	4025
Appels traités (%)	90,57%	90,71%	83,50%	75,86%	69,46%	60,40%	0,6915	0,6661	0,7112	0,7982	87,34%	83,50%
Nombre d'appels traités < 60s	1767	1892	2171	2091	2138	2650	2060	1756	2397	2320	2604	2781
Appels traités < 60s (%)	77,50%	78,47%	71,23%	67,41%	60,02%	56,46%	0,58258	0,60261	0,56149	0,61751	71,03%	69,09%
Maxi journalier	153	158	190	209	215	299	277	184	210	170	195	240
Mini journalier	18	18	24	20	28	36	31	17	34	48	35	23
Moyenne journalière	74	86	98	103	115	156	114,065	94	142,3	121,194	122	130
Raccrochage immédiat, mauvais n° (%)	6,45%	6,30%	6,30%	8,99%	12,13%	16,25%	0,1225	0,1637	0,1071	0,0897	4,17%	5,47%
Tps d'attente moy après diff. message (sec)	46	45	55	56	64	70	66	64	68	57	52	54
Durée moyenne de décroché (sec)											8	6
Tps moyen de communication (sec)	185	155	197	191	187	186	170	176	165	183	196	158

Répartition des appels clients

Tranches Horaires	janv-09	%	févr-09	%	mars-09	%	avr-09	%	mai-09	%	juin-09	%
7 - 8 h	55	2,41%	83	3,44%	95	3,12%	56	1,81%	98	2,75%	102	2,17%
8 - 10 h	332	14,56%	383	15,89%	461	15,12%	458	14,76%	539	15,13%	659	14,04%
10 - 12 h	493	21,62%	487	20,20%	635	20,83%	641	20,66%	740	20,77%	950	20,24%
12 - 14 h	300	13,16%	290	12,03%	344	11,29%	388	12,51%	432	12,13%	463	9,86%
14 - 16 h	439	19,25%	494	20,49%	595	19,52%	582	18,76%	694	19,48%	899	19,15%
16 - 18 h	451	19,78%	440	18,25%	575	18,86%	562	18,12%	613	17,21%	993	21,15%
18 - 20 h	199	8,73%	219	9,08%	307	10,07%	364	11,73%	389	10,92%	578	12,31%

Tranches Horaires	juil-09	%	août-09	%	sept-09	%	oct-09	%	nov-09	%	déc-09	%
7 - 8 h	80	2%	56	2%	91	2%	90	2%	79	2%	129	3%
8 - 10 h	535	15%	442	15%	784	18%	592	16%	576	16%	677	17%
10 - 12 h	746	21%	667	23%	939	22%	781	21%	796	22%	840	21%
12 - 14 h	433	12%	309	11%	538	13%	465	12%	455	12%	516	13%
14 - 16 h	702	20%	519	18%	733	17%	661	18%	689	19%	737	18%
16 - 18 h	586	17%	538	18%	749	18%	713	19%	722	20%	695	17%
18 - 20 h	429	12%	355	12%	415	10%	417	11%	349	10%	431	11%