

RAPPORT ANNUEL 2008



SOMMAIRE

Synthèse introductive

Page 5

Evolution globale de l'activité

Page 7

Evolution de l'activité du Centre Départemental de Réservation et d'Exploitation

Page 9

Les abonnés

297 nouveaux abonnés (2148 usagers inscrits fin 2008)

Répartition des courses selon la nature du handicap

Répartition des abonnés selon leur âge au 5 mars 2008

Répartition des abonnés selon la commune de résidence à mars 2009

L'information voyageurs : le site internet

41 782 appels reçus en 2008 contre 47 599 en 2007

Répartition des appels par motif

Répartition des appels par tranche horaire

La communication et les évènements de l'année 2008

« Au fil de Filival »

Les « balades »

Le lien avec les associations

Evolution de l'activité transport : 59 964 courses réalisées en 2008

Page 17

Répartition des courses par motif

Répartition des courses régulières et occasionnelles

Répartition des courses par départements

Répartition des courses par nature de handicap

Répartition des courses en fonction de l'âge

Caractéristiques des courses

Analyse des délais d'annulation

Evolution des ressources**Page 25**

Les ressources humaines : 65 personnes au service de nos usagers à fin 2008

Evolution des effectifs

Les actions de formation

Evolution du parc de véhicules : 34 véhicules en service à fin 2008

La sous-traitance

Qualité du service rendu et conditions d'exécution des transports**Page 30**

Taux de refus

Ponctualité

Accueil téléphonique

Enquête de satisfaction des voyageurs, qualité perçue

Enquête de satisfaction annuelle

Synthèse des réclamations

Perspectives 2009**Page 37****Situation financière de la Délégation de Service Public****Page 38**

Budget prévisionnel et budget réalisé

Les annexes

Annexe 1 :

Les documents de communication

Annexe 2 :

Enquête qualité annuelle 2008

Annexe 3 :

Les états financiers :

- description des méthodes comptables utilisées
- les comptes sociaux annuels sous forme de liasse fiscale, intégrant les variations de capitaux propres
- durée et modes d'amortissement par nature d'immobilisations
- bilan
- compte de résultat
- attestation des Commissaires aux Comptes
- tableau des soldes intermédiaires de gestion (SIG)
- liste des immobilisations

Synthèse introductive

L'année 2008 a constitué le **troisième exercice civil complet d'activité**.

Trafic :

Après une progression très rapide en 2005 et 2006, la progression s'est très nettement ralentie tout au long de l'année 2007, puis a diminué en 2008. **59 964 voyages auront été réalisés en 2008** contre 62 057 en 2007, soit -3,5%.

Quatre raisons principales ont conduit à ce résultat :

- **L'arrêt des voyages vers les ESAT** au 1^{er} janvier 2008. Les ESAT représentaient au début de l'année 2007 16% du trafic.
- Un nombre d'annulations tardives très élevé : **68 388 voyages sont en effet programmés avant que 12% d'entre eux ne soient annulés moins de 24h avant le déplacement**, conduisant à la réalisation effective de seulement 59 964 voyages.
- Une augmentation des temps de prise en charge : Initialement ne devant pas excéder quelques minutes dans le cadre du contrat et représentant en moyenne dix minutes en 2008 contre quatre en 2007
- Une baisse du pourcentage des transports groupés (37% en 2008, contre 41% en 2007)
- des conditions climatiques contraignantes fin 2008 qui ont entraîné un nombre important d'annulations tant par les usagers que par nos services pour des raisons de sécurité.

Qualité de service :

Tout au long de cette année 2008, FlexCité a amélioré la qualité du service rendu : ponctualité, information des voyageurs en cas de retard, attitude de service, relations clientèle, autant de points perçus positivement dans les enquêtes effectuées auprès des usagers.

Un point reste cependant extrêmement difficile. Il s'agit du niveau des refus qui bien qu'en baisse demeure trop élevé, notamment pour les voyages non prioritaires.

Les travaux avec le Comité des usagers institué le 6 mai 2006, et dont une cinquième réunion a eu lieu le 21 juin 2008 ont permis :

- Un rappel des différents modes de paiement possibles
- la possibilité d'autoriser l'accompagnement par des enfants sous certaines conditions.

Résultats économiques :

Au final, l'exercice 2008 se termine par un résultat négatif de -325 000 €, qui s'ajoute au résultat cumulé de -41 000 € des exercices 2005, 2006 et 2007.

Evolution globale de l'activité

Les chiffres clés de l'activité

Quelques chiffres clés permettent de résumer l'activité du service au cours de l'année 2008 :

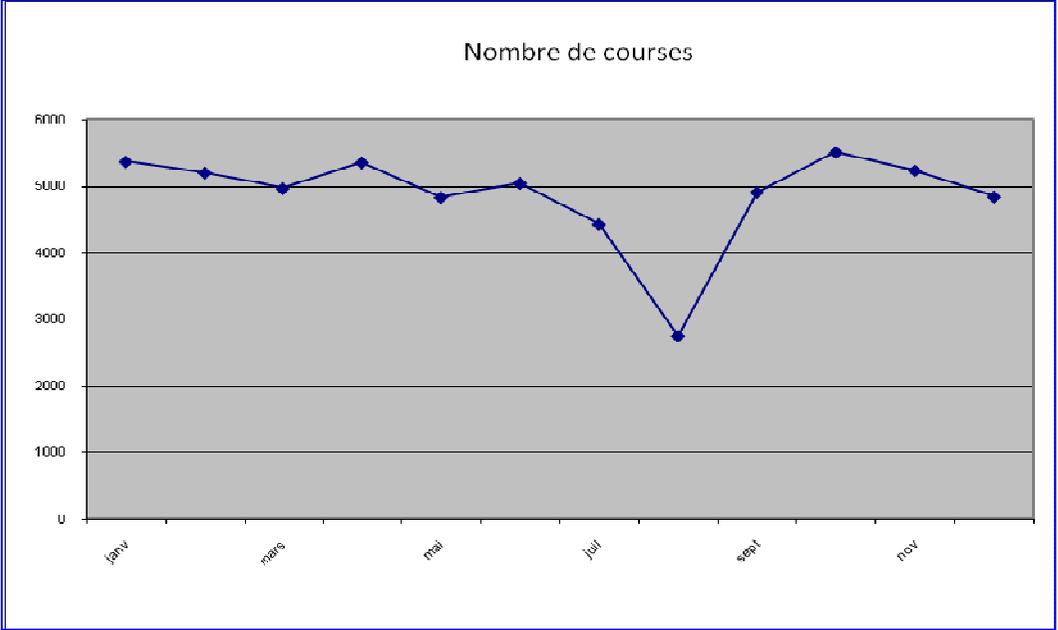
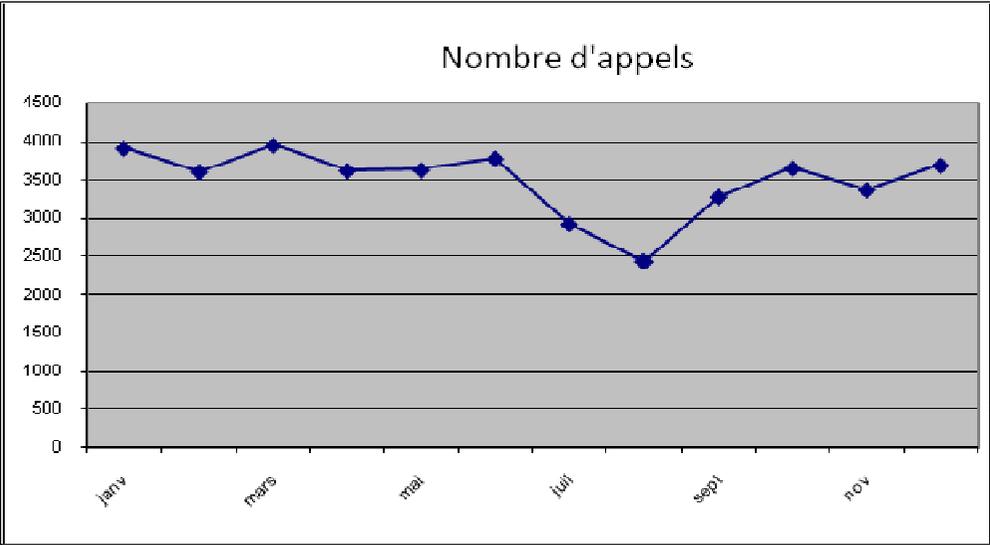
- **Au total en 2008, 59 964 courses ont été effectuées**, contre 62 052 en 2007, 59 063 en 2006 et 30 110 d'avril à décembre 2005.
- **le nombre d'abonnés a diminué** passant de 2 332 en 2007 à 2 148 en 2008 en raison d'une remise à jour des fichiers.
- Près de **545 personnes différentes ont été transportées** chaque mois en 2008, contre 600 fin 2007, 500 fin 2006 et 300 au début de l'activité.
- **41 782 appels téléphoniques ont été reçus** par la plateforme en 2008, contre **47 599 en 2007**.

2005	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
Nombre de courses	608	3102	3559	3000	1909	4391	4576	4658	4307
Nombre d'appels	0	4211	3361	2399	1876	3922	3750	4152	3707

2006	janv	février	mars	avril	mai	juin	juil	aout	sept	oct	nov	déc
Nombre de courses	5031	4472	5588	4675	5207	5521	4043	2517	5137	5956	5833	5083
Nombre d'appels	4118	3303	4420	4074	4433	4599	3549	2842	4225	4776	5490	4908

2007	janv	février	mars	avril	mai	juin	juil	aout	sept	oct	nov	déc
Nombre de courses	5839	5337	4239	4999	5288	5831	4834	2960	5595	6449	5670	5011
Nombre d'appels	4504	3366	4400	3698	3865	3789	3748	3036	3569	4343	5064	4217

2008	janv	février	mars	avril	mai	juin	juil	aout	sept	oct	nov	déc
Nombre de courses	5372	5205	4967	5359	4835	5048	4430	2749	4912	5513	5239	4844
Nombre d'appels	3908	3601	3946	3616	3626	3772	2914	2427	3274	3648	3365	3685



Evolution de l'activité du Centre Départemental de Réserve et d'Exploitation

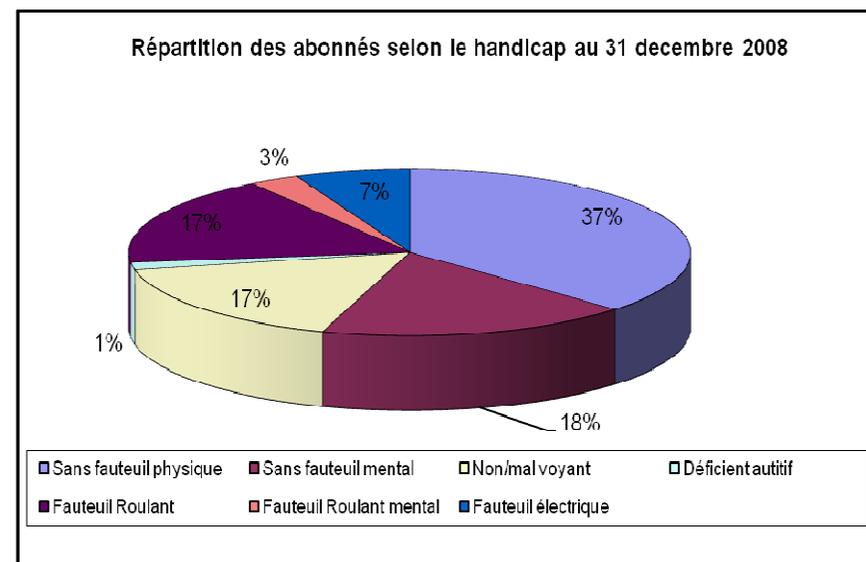
Les abonnés

297 nouveaux abonnés en 2008

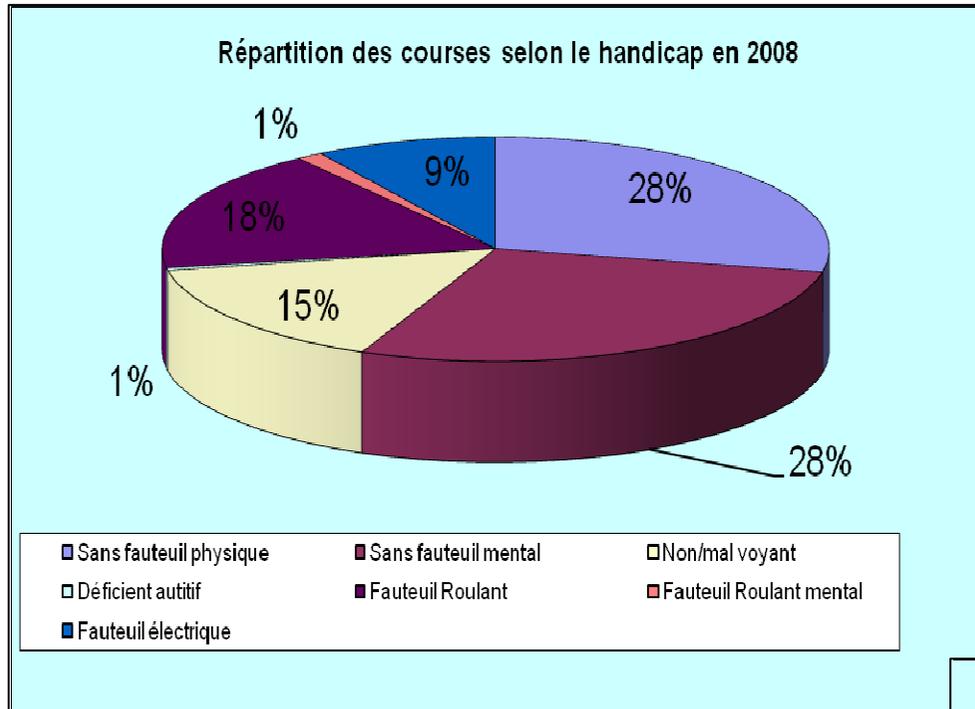
Le nombre d'abonnés est passé de 2 332 à fin décembre en 2007 à 2 148 à fin décembre en 2008, en raison d'une remise à jour des fichiers. On comptait 1 944 abonnés fin 2006 et 1 374 fin 2005. On observe cependant que au cours de l'année 2008, il y avait en moyenne 2319 abonnés contre 2173 en 2007. Le nombre de nouveaux inscrits pour l'année 2008 est de 296.

Parmi ces usagers au 31 décembre, 55% ont une déficience physique mais n'utilisent pas de fauteuil et 27% des usagers se déplacent en fauteuil roulant contre 23% en 2007.

21% souffrent de déficience intellectuelle, soit une diminution de 2% par rapport à l'année 2007.



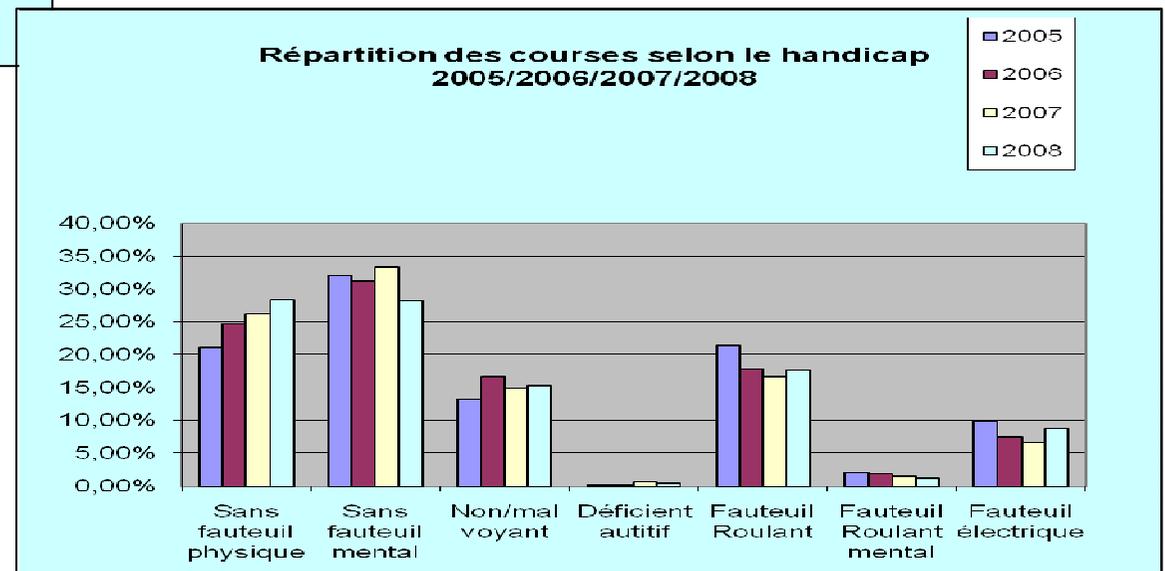
Répartition des courses selon la nature du handicap



On observe la répartition des courses par type de handicap suivante :

- 55% des courses sont réalisées avec des usagers déclarant un handicap moteur,
- 28% des courses par des usagers déclarant une déficience intellectuelle,
- 15% des courses par des usagers mals ou non voyants,
- 1% des courses par des usagers déclarant à la fois un handicap moteur et une déficience intellectuelle,
- et 1% des courses par des usagers déficients auditifs.

Par ailleurs, 72% des courses sont effectuées avec des usagers se déplaçant sans fauteuil roulant contre 28% avec un fauteuil roulant (manuel ou électrique), des résultats en conformité avec ceux de l'année précédente. Une analyse plus fine et comparative par rapport aux années précédentes met cependant en exergue qu'en 2008 la part des usagers atteints d'une déficience motrice augmente alors que la part des usagers déficients intellectuels diminue. A contrario, la répartition du pourcentage des courses effectuées par des personnes présentant une déficience intellectuelle passe de 20% en 2007 à 29% en 2008.

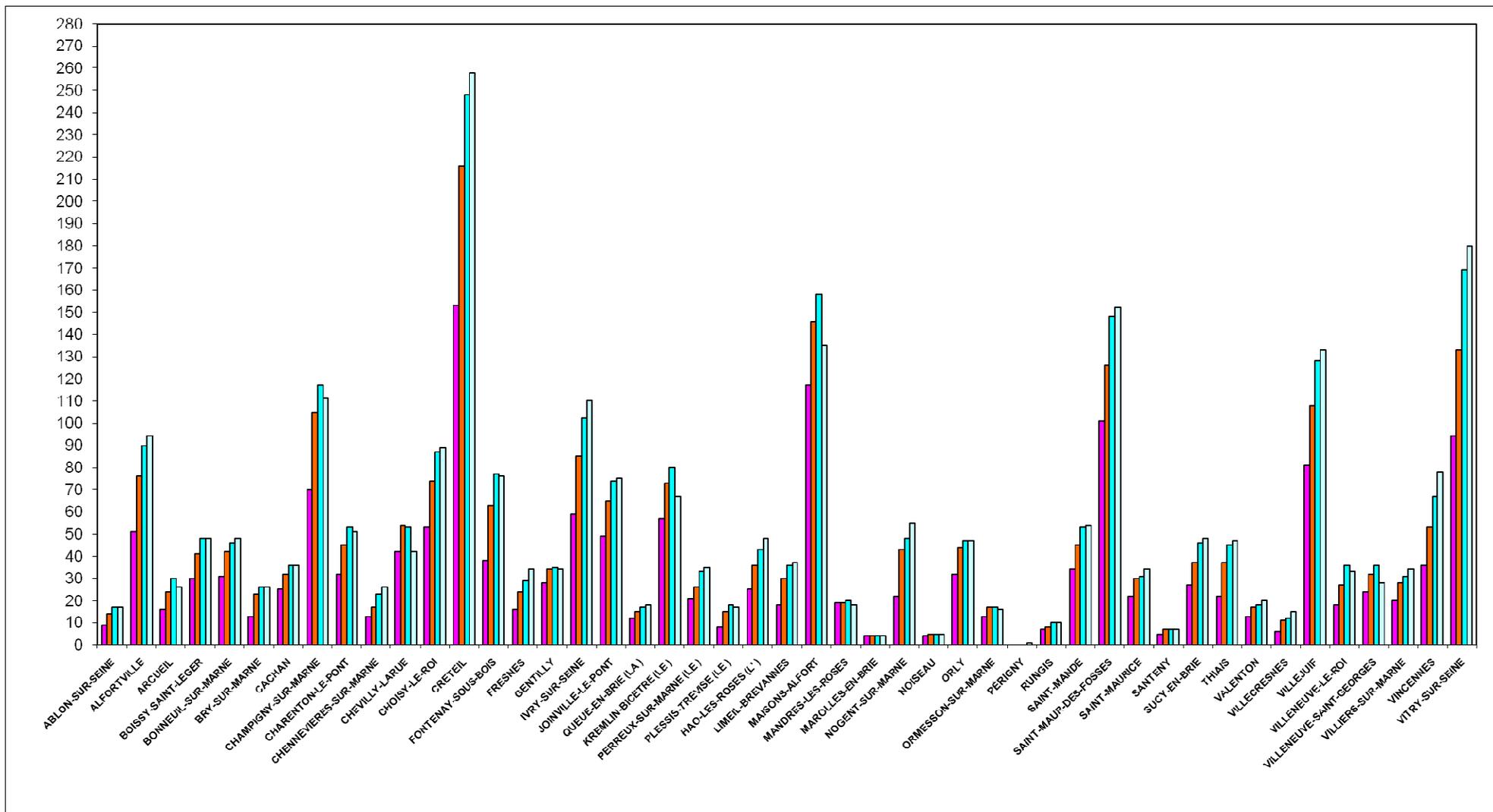


Répartition des abonnés selon leur âge au 5 mars 2008

La répartition des abonnés depuis 2005 est globalement stable :

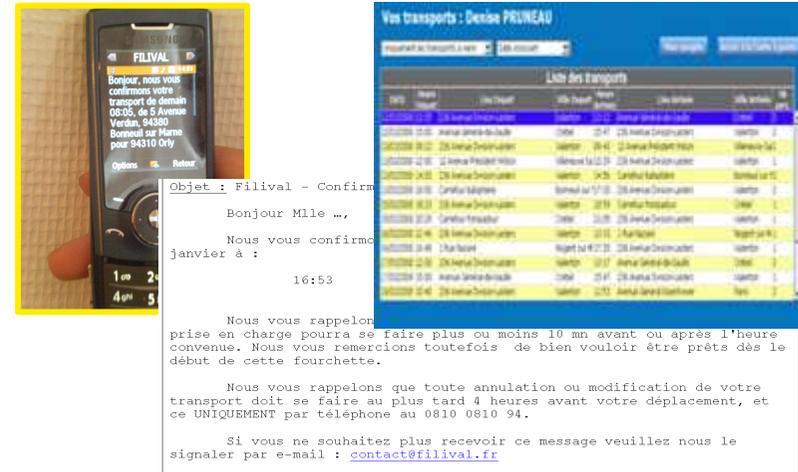
- 5% des abonnés ont moins de 25 ans,
- 10% des abonnés ont entre 25 et 35 ans,
- 12% des abonnés ont entre 35 et 45 ans,
- 28% des abonnés ont entre 45 et de 60 ans,
- 7% des abonnés ont entre de 60 et 65 ans,
- 6% des abonnés ont entre 65 et 70 ans,
- 6% des abonnés ont entre 70 et de 75 ans,
- 7% des abonnés ont entre de 75 et 80 ans,
- 17% des abonnés ont entre 80 et de 90 ans,
- 2% des abonnés ont plus de 90 ans.

Répartition des abonnés selon la commune de résidence à mars 2009



L'information voyageur : le site internet

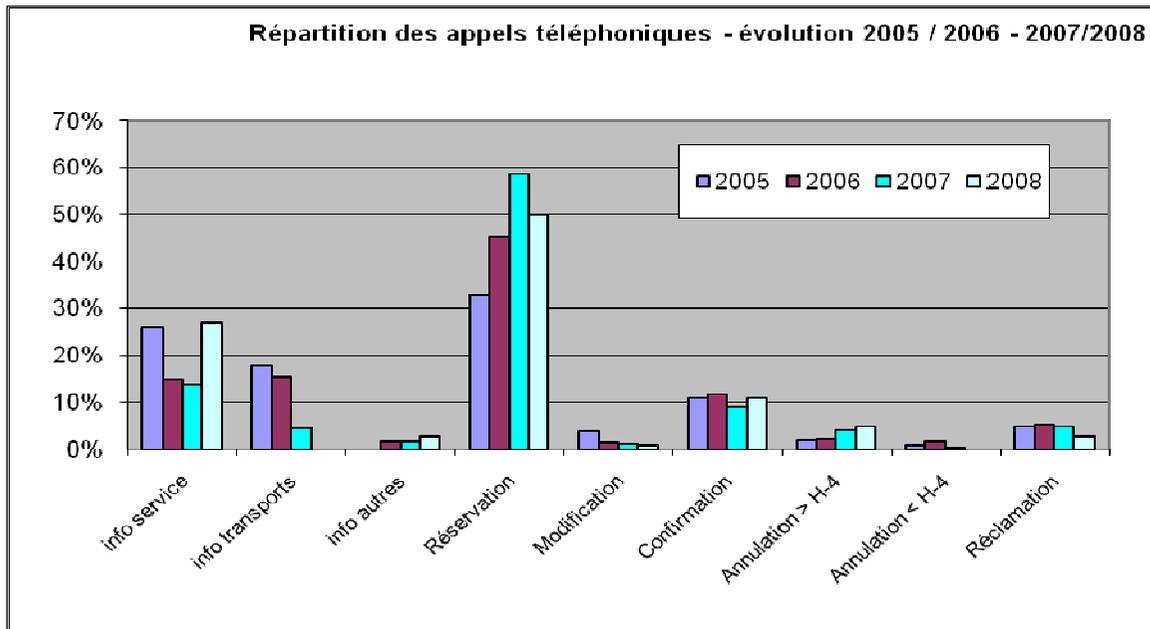
Le site internet www.filival.fr permet la consultation du compte mobilité, ainsi que la consultation des voyages déjà effectués ou déjà réservés. 3 710 connexions ont été dénombrées en 2008 contre 3 486 en 2007 et 2 540 en 2006.



41 782 appels téléphoniques traités sur l'année 2008, contre 47 599 appels téléphoniques traités sur l'année 2007, 50 737 en 2006 et 27 378 en 2005 et 240 demandes de réservation par mail.

Cinq mille huit cent dix sept appels en moins ont été reçus sur la plateforme en 2008 par rapport à 2007, signe peut être d'une plus grande autonomie des usagers, mais aussi d'un nombre important de refus décourageant parfois certains usagers.

Répartition des appels par motif

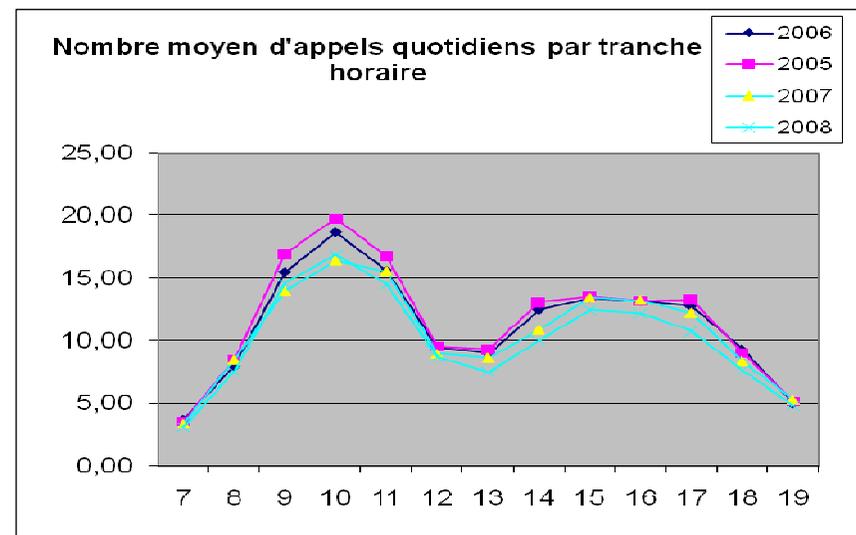


En 2008, on observe une augmentation des appels concernant l'information sur le service et une diminution de ceux liés à la réservation, l'information sur les transports et aux réclamations.

	2005	2006	2007	2008
info service	26%	15%	14%	27%
info transports	18%	15%	5%	0%
info autres	0%	2%	2%	3%
Réservation	33%	45%	59%	50%
Modification	4%	2%	1%	1%
Confirmation	11%	12%	9%	11%
Annulation > H-4	2%	2%	4%	5%
Annulation < H-4	1%	2%	1%	0%
Réclamation	5%	5%	5%	3%

Répartition des appels par tranche horaire

On observe une diminution sensible du nombre des appels, mais la « tendance » de la répartition par tranche horaire reste identique à celle des années précédentes.



La communication et les évènements de l'année 2008

« Au Fil de Filival »

Cette lettre destinée aux usagers du service est éditée trimestriellement. C'est un support qui a permis de diffuser des informations sur le service et son fonctionnement, ses règles d'usage mais aussi d'informer sur les sorties proposées, l'activité des associations. Cette lettre a aussi pour objectif de faire le lien entre les usagers et l'entreprise, et de relayer des informations institutionnelles.

les « balades »

Au-delà des opérations partenariales avec le Conseil Général, comme le Festival de **l'Oh les 24 et 25 mai**, Filival a organisé des sorties sur inscription pour les usagers.

Ces balades ont le double objectif de proposer des découvertes, des visites, des spectacles, des concerts pour les usagers leurs permettant de ne pas s'y rendre seuls et de se rencontrer.

Pas moins de 12 sorties différentes ont été proposées en 2008, permettant à 57 usagers de Filival d'en bénéficier :

Le 3 janvier, **le cirque de Pékin** présentant en exclusivité un ensemble de numéros inédits et exceptionnels

Le 19 janvier, le **concert de Michel Fugain**

Le 6 mars, L'exposition « **Les orchidées de Madagascar** » à la Cité des Sciences et de l'industrie

Le 14 mai, **le concert Etienne Daho**

Le 14 mai, la visite de la **Villa Médicis** qui a été plus particulièrement consacrée aux œuvres de Pierre-Antoine Cluzeau

Les 4 et 25 août, **le musée de la marine**

Le 7 août, **le musée Grévin**

Les 13 et 18 août, **le musée du Louvre**

Le 1^{er} décembre, la visite du **Louvre** avec le département des antiquités égyptiennes

Le 23 décembre, le spectacle musical « **Le Roi Lion** ».

Le lien avec les Associations

Pour nos usagers, les sorties proposées par les associations constituent bien souvent une opportunité de sortir ou de pratiquer un loisir adapté. Cela peut-être aussi un accompagnement s'inscrivant dans un parcours personnalisé vers l'autonomie.

Un lien privilégié avec les Associations est donc de nature à permettre d'anticiper et de coordonner les transports et donc de mieux satisfaire nos usagers.

Les liens avec les associations se sont poursuivis en 2008 : transports pour des activités ou des sorties organisées par l'APF, Alpha Loisirs ou Soleil Vert, partenariats à Nogent sur Marne, Créteil (Association des Aveugles de Créteil) ou à Thiais (Vivre Autrement à Thiais) ou avec l'association des judokas de Thiais.

Evolution de l'activité transport : 59 964 courses réalisées en 2008

59 964 courses ont été réalisées en 2008 contre 62 057 en 2007, soit une diminution de 2 088 voyages (-3,5%).

Comme indiqué précédemment, cette stabilisation s'explique par :

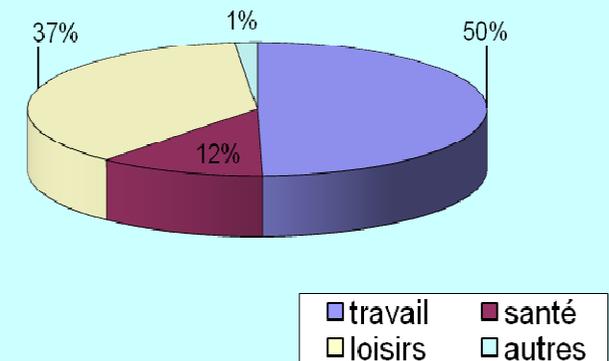
- L'arrêt des voyages vers les ESAT au 1^{er} janvier 2008. Les ESAT représentaient au début de l'année 2007 16% du trafic.
- un nombre d'annulations tardives très élevé : 68 388 voyages sont en effet programmés avant que 12% d'entre eux ne soient annulés moins de 24h avant le déplacement, conduisant à la réalisation effective de seulement 59 964 voyages.
- Une augmentation des temps de prise en charge : Initialement ne devant pas excéder quelques minutes dans le cadre du contrat et représentant en moyenne quatre minutes en 2005 contre 10 en 2008.
- Une baisse du pourcentage de circuits réalisés (37% en 2008, contre 41% en 2007).
- des conditions climatiques contraignantes fin 2008 qui ont entraîné un nombre important d'annulations tant par les usagers que par nos services.

Répartition des courses par motif

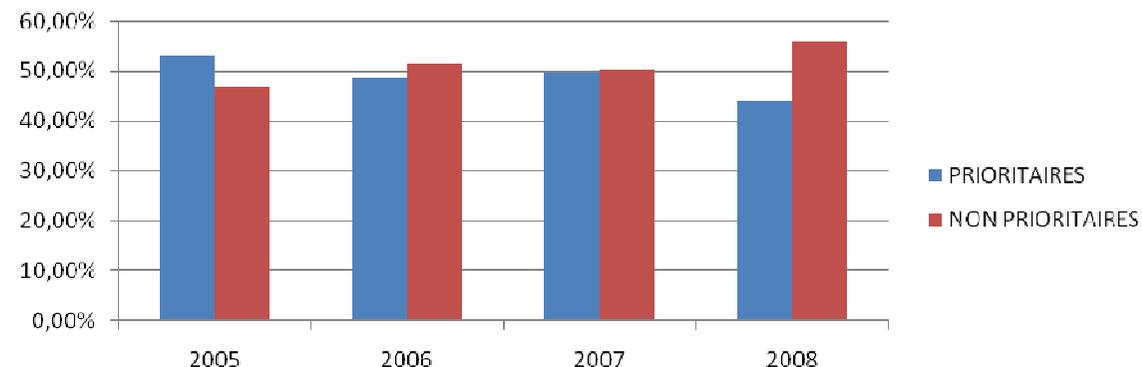
En 2008, les courses se sont réparties par motif de déplacement de la manière suivante :

- 50 % des courses sont liées à l'emploi, contre 49% en 2007
- 37% des courses sont liées à des activités de loisirs (sorties, centres commerciaux...), contre 37% en 2007 et 35% en 2006
- 1% des courses sont relatives à « d'autres raisons », contre 2% en 2007 et 4% en 2006
- enfin comme en 2007 et 2006 12% des courses concernent la santé (consultations privées, kinésithérapeute, consultations en hôpital...), et sont parfois source de difficultés accrues (incertitudes sur l'heure de retour en raison d'un retard dans les rendez vous médicaux).

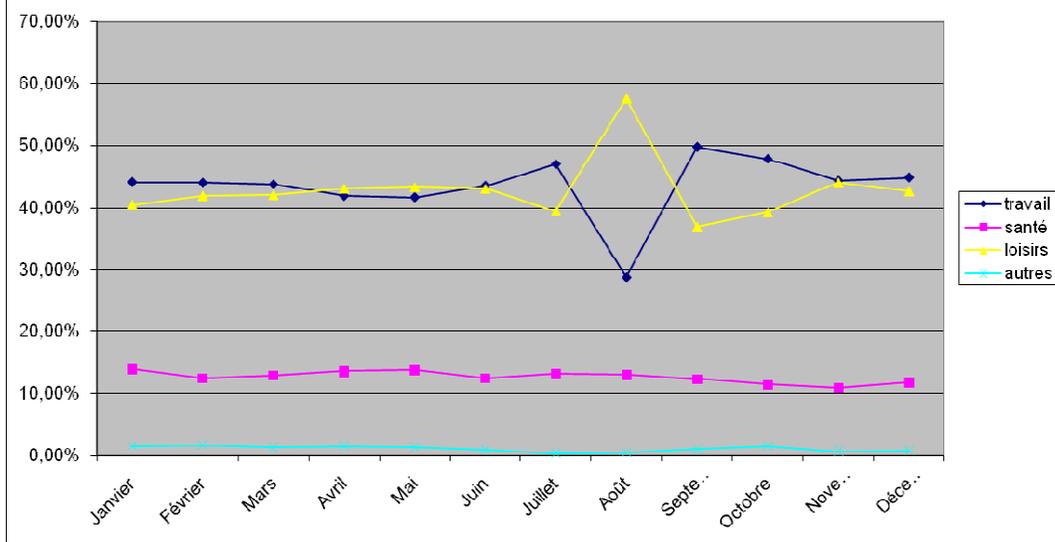
Répartition des courses par motif de déplacement en 2008



Répartition des courses prioritaires et non prioritaires - évolution de 2005 à 2008



COURSES PAR MOTIF DE DEPLACEMENT



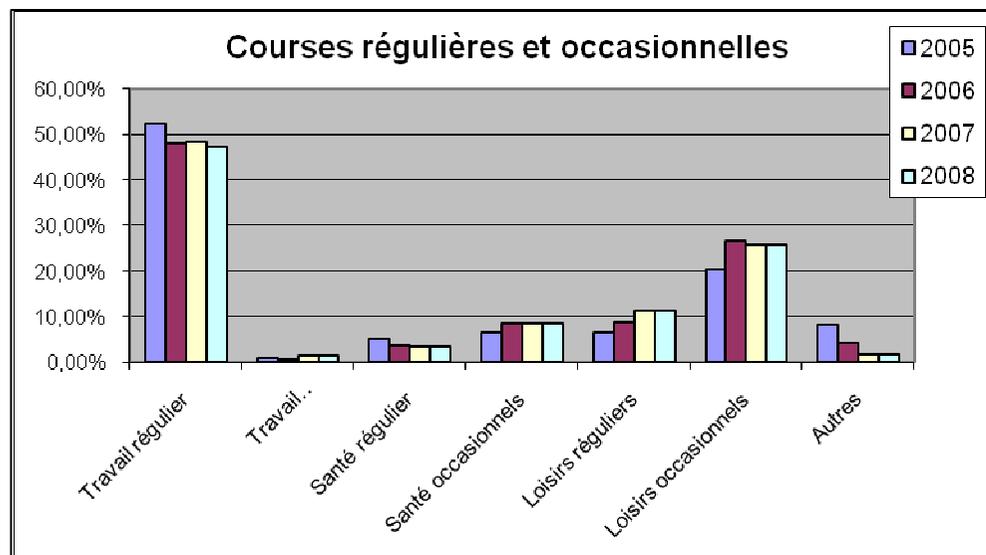
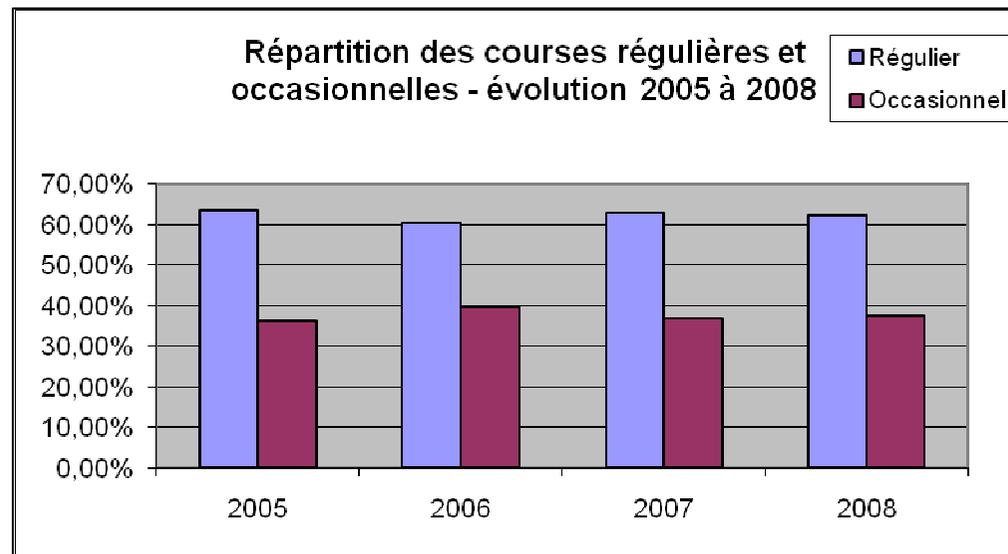
L'évolution de la part de transports concernant le motif «loisir» révèle une relative stabilité du service traduisant la « liberté de se déplacer ». Une étude réalisée par l'IAURIF entre juin 2005 et juin 2008 a cependant mis en exergue une augmentation des déplacements pour les loisirs qui augmentait de sept points sur ces trois dernières années.

Répartition des courses régulières et occasionnelles

Le graphique ci contre met en évidence la relative stabilité dans la répartition entre les courses régulières et occasionnelles et ce depuis la création du service en 2005.

Les courses effectuées dans le cadre du travail régulier (47,26%) et les loisirs occasionnels (25,86%) représentent l'essentiel des motifs de courses réalisées.

Cependant, la part de courses régulières après avoir diminué en 2006 et être revenu à 62,94% en 2007 se stabilise autour de 62% en 2008 pour 37% de courses occasionnelles.



	2005	2006	2007	2008
Réguliers	63,77%	60,35%	62,94%	62,52%
Occasionnels	36,23%	39,65%	37,06%	37,48%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Taux de groupage et de haut le pied

	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec
TAUX DE GROUPEMENT (%)	2,59%	2,55%	2,50%	2,69%	2,72%	2,75%	3,15%	5,30%	2,61%	2,44%	2,55%	2,59%
HAUT LE PIED (%)	24,27%	23,42%	24,50%	24,23%	25,04%	23,31%	23,80%	28,60%	25,32%	25,13%	26,00%	26,00%
HAUT LE PIED (heures)	1118h	1023h	962h	1024h	1029h	1119h	1800h	1262h	1065h	1168h	1688h	1414h

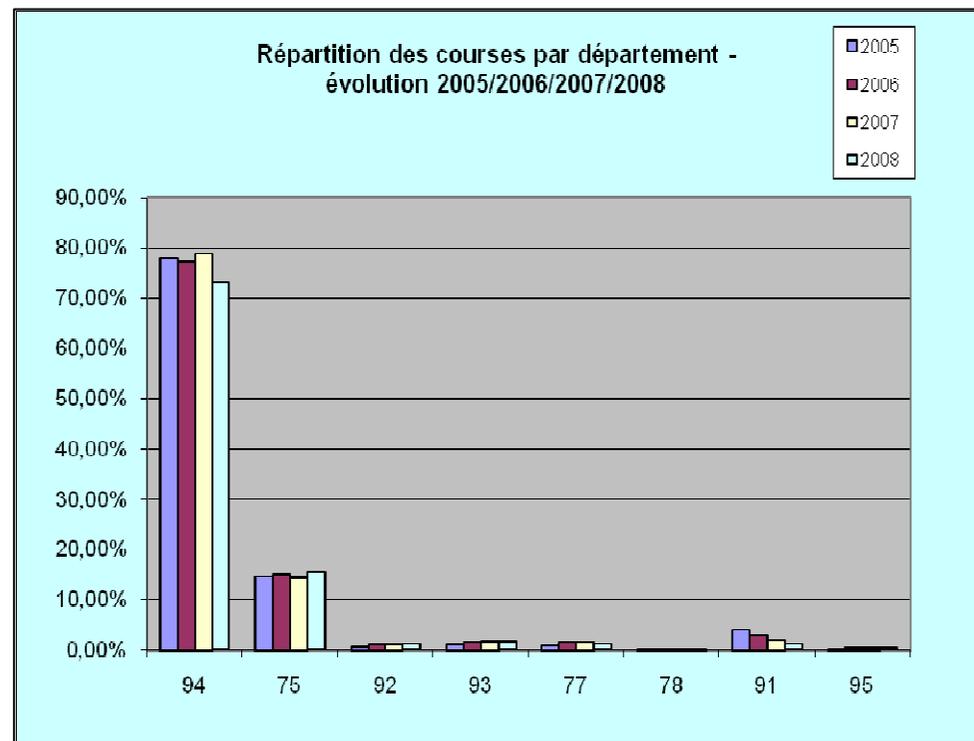
Les accompagnateurs

Les accompagnateurs sont des personnes adultes valides de l'entourage de l'utilisateur ou des enfants. 3 791 courses ont été faites avec un accompagnateur, contre 4 171 en 2007 et 3 851 en 2006.

Répartition des courses par départements

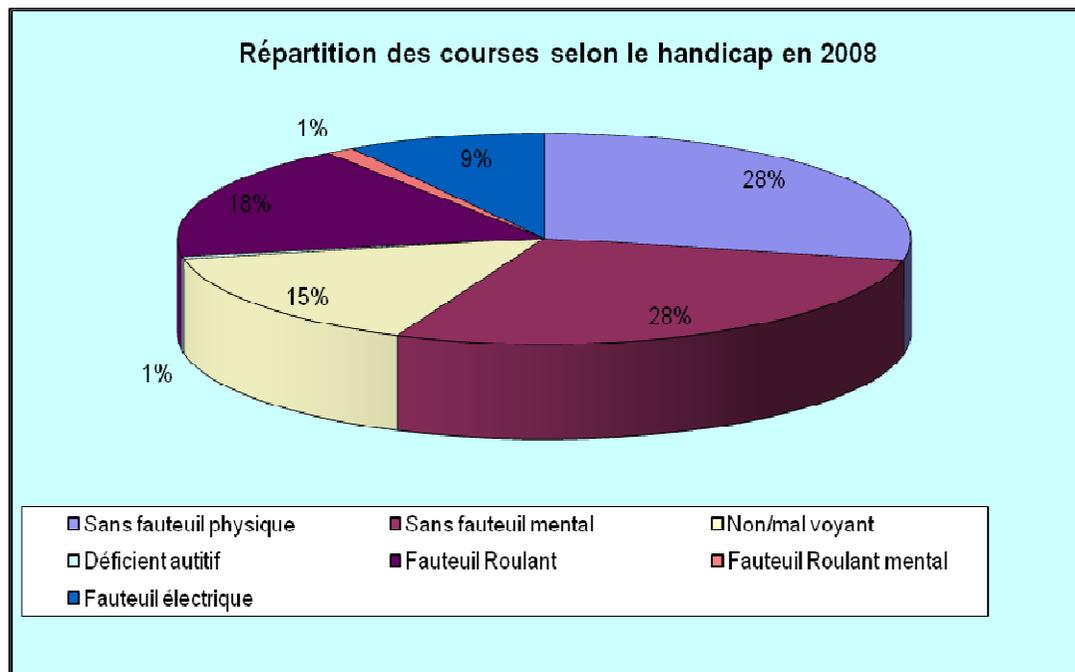
En 2008, on observe une baisse du nombre de déplacements s'effectuant dans le Val-de-Marne soit 72,93% en zone 1, et 15,62 % entre le Val-de-Marne et Paris (zone 2). Les six autres départements d'Ile de France drainent environ 6% des voyages.

Rappelons que le cahier des charges prévoyait seulement 65% des courses dans le Val-de-Marne, 35% entre le Val-de-Marne et Paris et la Petite Couronne (75, 92, 93), et enfin 5% entre le Val-de-Marne et les départements de grande Couronne d'Ile de France (77, 78, 91, 95). Cette répartition constatée depuis le début de l'activité contribue à déséquilibrer l'économie initiale du contrat.



		2005		2006		2007		2008
94	23429	77,88%	45542	77,13%	48766	78,70%	45191	77,21%
75	4421	14,70%	8985	15,22%	8948	14,44%	9677	16,53%
92	229	0,76%	597	1,01%	724	1,17%	778	1,33%
93	354	1,18%	951	1,61%	1129	1,82%	1120	1,91%
77	252	0,84%	917	1,55%	936	1,51%	785	1,34%
78	55	0,18%	103	0,17%	85	0,14%	64	0,11%
91	1279	4,25%	1745	2,96%	1172	1,89%	750	1,28%
95	63	0,21%	205	0,35%	206	0,33%	163	0,28%
	30082		59045		61966	100,00%	58528	100,00%

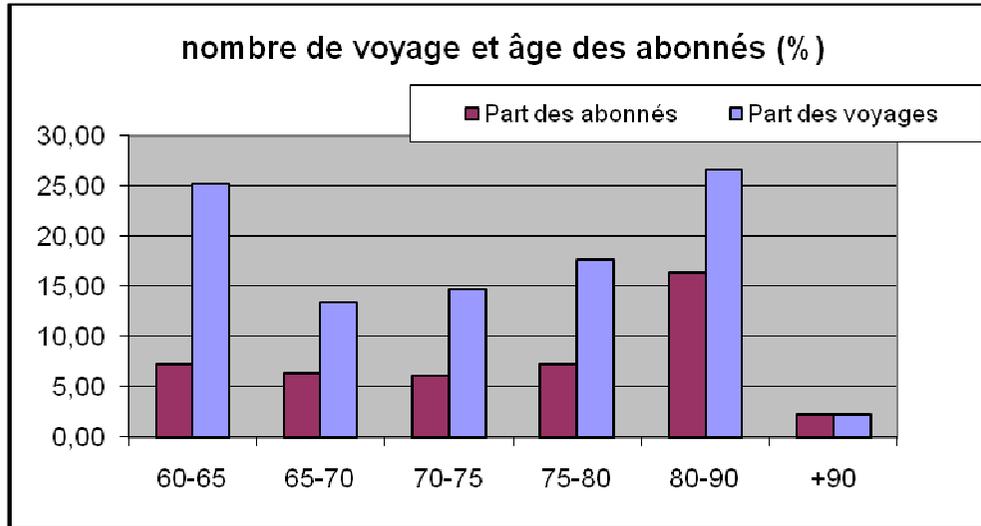
Répartition des courses par nature de handicap



Depuis 2005, le pourcentage de courses réalisées pour les personnes présentant un handicap physique, mais qui n'utilisent pas un fauteuil suivant en cela l'évolution du fichier client, continue d'augmenter pour atteindre 28, 31% des courses réalisées.

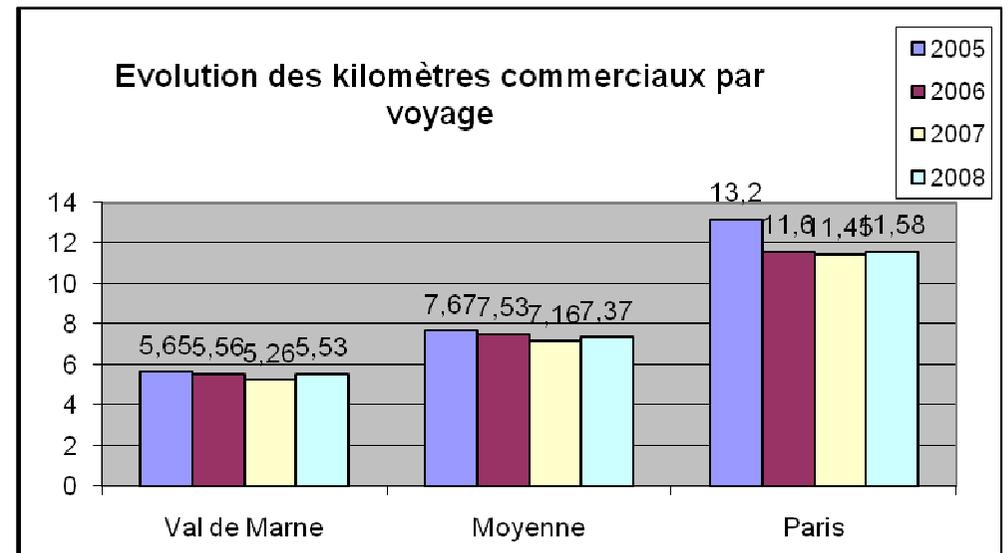
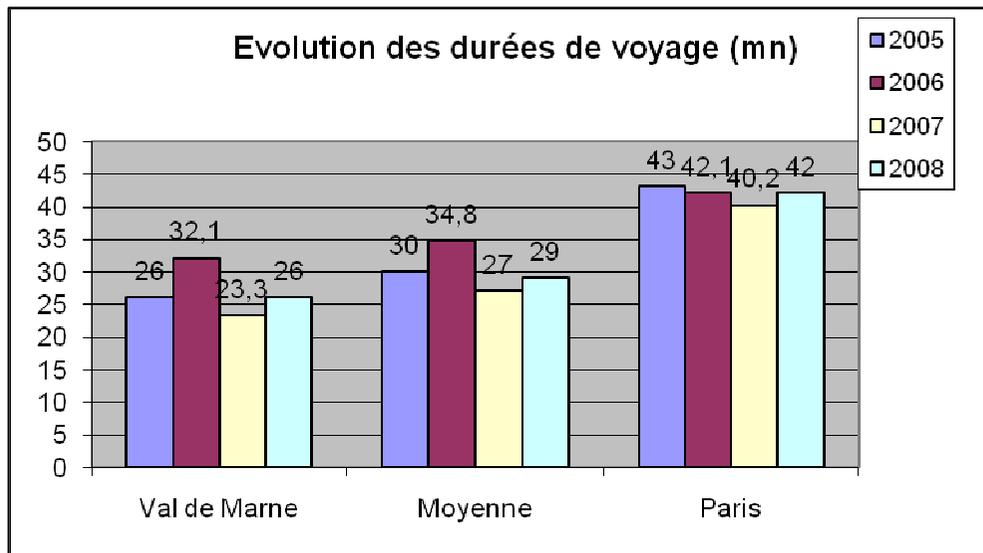
En 2008, le nombre de voyages concernant des personnes déficientes intellectuelles et celles présentant un problème physique sans fauteuil s'équilibre avec chacune 28%, alors que les personnes en fauteuil roulant représentent 18% des courses réalisées.

Répartition des courses en fonction de l'âge



Les usagers de 60-65 ans représentent 7% des abonnés pour 25 % des voyages, tandis que la part des 80-90 ans représente 16% des abonnés et 27% des voyages.

Caractéristiques des courses

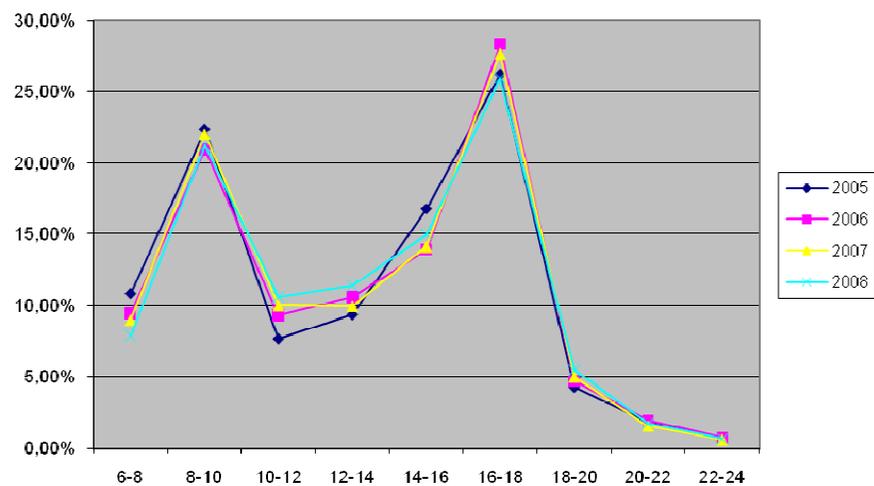


L'année 2008 a vu une légère augmentation des temps de parcours des usagers. Cependant, avec des taux de haut le pied (trajet à vide) élevé, ce qui est caractéristique de notre activité de transport de porte à porte sur un très vaste territoire, il n'en demeure pas moins que chaque voyage représente près d'une heure de mobilisation du véhicule. On observe que l'amélioration du temps de parcours moyen est freinée par l'allongement des temps de prise en charge des usagers (vieillesse et aggravation de l'état de fatigue, augmentation des transports faits par des personnes déficientes intellectuelles) augmentant les temps d'accompagnement.

La répartition des voyages par tranche horaire est globalement stable.

	6-8	8-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	20-22	22-24	
janv	442	1152	570	643	817	1331	307	89	29	5380
févr	425	1055	576	617	810	1323	268	103	32	5209
mars	389	1025	506	629	731	1295	281	81	36	4973
avr	369	1132	572	640	821	1382	291	96	63	5366
mai	341	998	525	557	761	1222	314	87	36	4841
juin	408	1126	541	561	756	1257	291	86	26	5052
juil	390	993	484	408	690	1169	230	43	23	4430
août	220	460	400	369	434	618	183	44	21	2749
sept	388	1124	445	508	689	1401	244	78	39	4916
oct	386	981	424	475	613	1216	193	99	20	4407
nov	382	1138	516	609	796	1401	269	98	38	5247
déc	384	1012	532	533	704	1278	286	90	31	4850
Total	4524	12196	6091	6549	8622	14893	3157	994	394	57420
2008	7,88%	21,24%	10,61%	11,41%	15,02%	25,94%	5,50%	1,73%	0,69%	100,00%

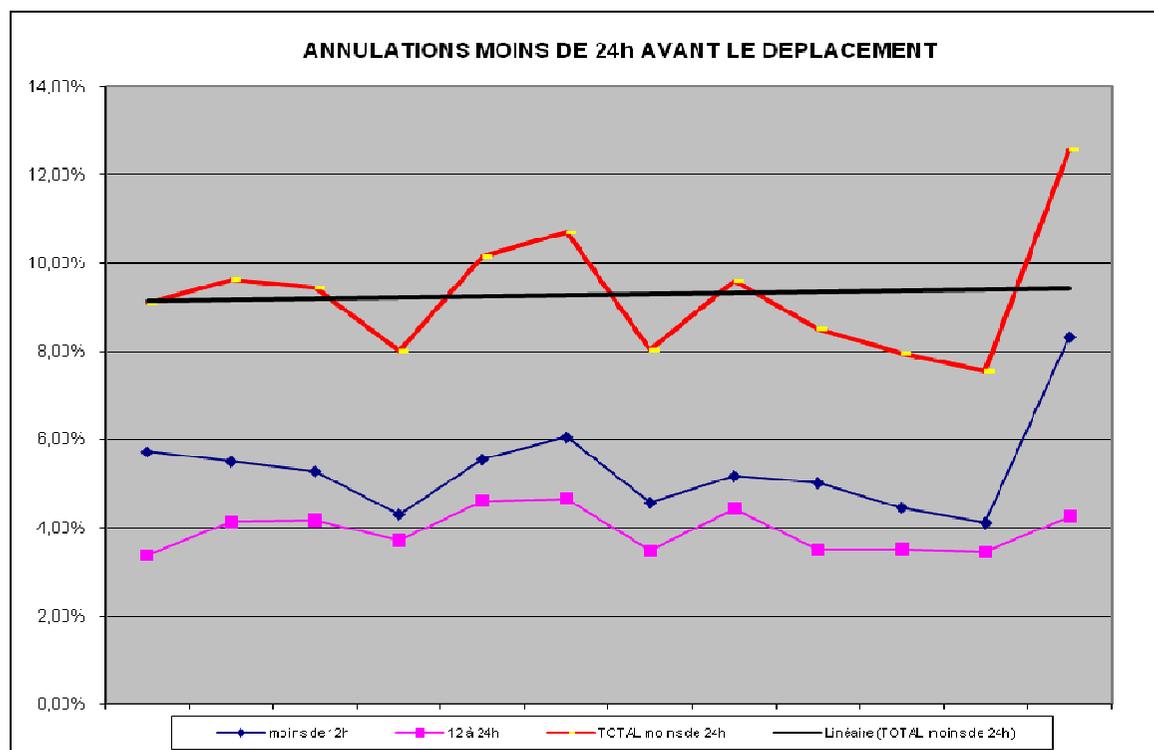
Répartition des courses par tranche horaire -
Evolution 2005 / 2006/2007/2008



Analyse des délais d'annulation

Les annulations tardives continuent à augmenter et atteignent un niveau très préoccupant. Près de 12 % des voyages sont annulés à moins de 24h du déplacement. La facturation d'une pénalité de 6 € en cas d'annulation moins de 4h avant le déplacement depuis la fin 2006 (environ 80 chaque mois) n'a pas endigué ce phénomène. On note également une augmentation du nombre de déplacements inutiles (le client ne prenant pas la peine d'annuler son voyage). Le caractère tardif de ces annulations ne permet pas de remplacer des demandes initialement refusés. Les usagers concernés s'étant organisés de leur côté.

Cela signifie que les moyens mis en œuvre par l'entreprise auraient permis de réaliser non pas 59 964 voyages mais 68 388. Or l'entreprise étant rémunérée à la course, ces 8 424 courses non réalisées représentent autant de manque à gagner sur les recettes.

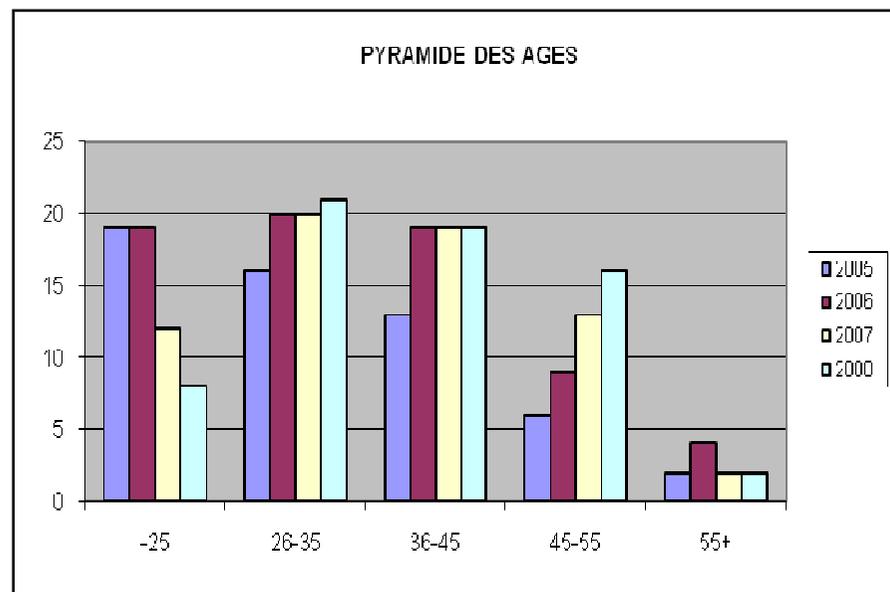


L'évolution des ressources

Les ressources humaines : 65 personnes au service des usagers à fin 2008

A fin décembre 2008, FlexCité 94 emploie à temps complet 65 salariés : 53 conducteurs accompagnateurs, 9 personnes sur le « plateau » (opérateurs commerciaux et régulateurs), une assistante d'exploitation, une responsable commerciale et une assistante.

	2005	2006	2007	2008
Effectif moyen annuel en ETP	43,1	62,1 44%	65,1 5%	66,667 2%
dont conducteurs accompagnateurs	32,6	49,1 51%	52,9 8%	55,417 5%



Stabilisé depuis 2007, les effectifs de l'entreprise étaient de 65 salariés en décembre 2008.

Les effectifs 'plateau' ont été ramenés de 9 à 7 en août, alors que l'effectif moyen de conduite est lui passé de 54 à 56.

La féminisation de l'entreprise se maintient, avec 14 salariées en 2008, contre 15 en 2007 et 2006, soit un taux de 22%. 8 de ces salariées sont conductrices et les 6 autres sont sur le 'plateau'.

Le nombre de départs au cours de l'année 2008 est de 17 et de recrutement de 16.

Evolution des effectifs

Les recrutements en 2008 se sont plutôt effectués dans les tranches d'âge comprises entre 36 et 45 ans.

Cela explique que l'âge moyen dans l'entreprise ait augmenté de un an en 2008 et soit passé de 37 à 38.

AGE A L'EMBAUCHE	-25	26-35	36-45	46-55	55+
2005	23	19	7	6	1
2006	8	8	6	4	3
2007	3	5	3	1	1
2008	3	3	4	2	0

AGE DES SALARIES	-25	26-35	36-45	45-55	55+	MOY
2005	19	16	13	6	2	
2006	19	20	19	9	4	35
2007	12	20	19	13	2	37
2008	8	21	19	16	2	38

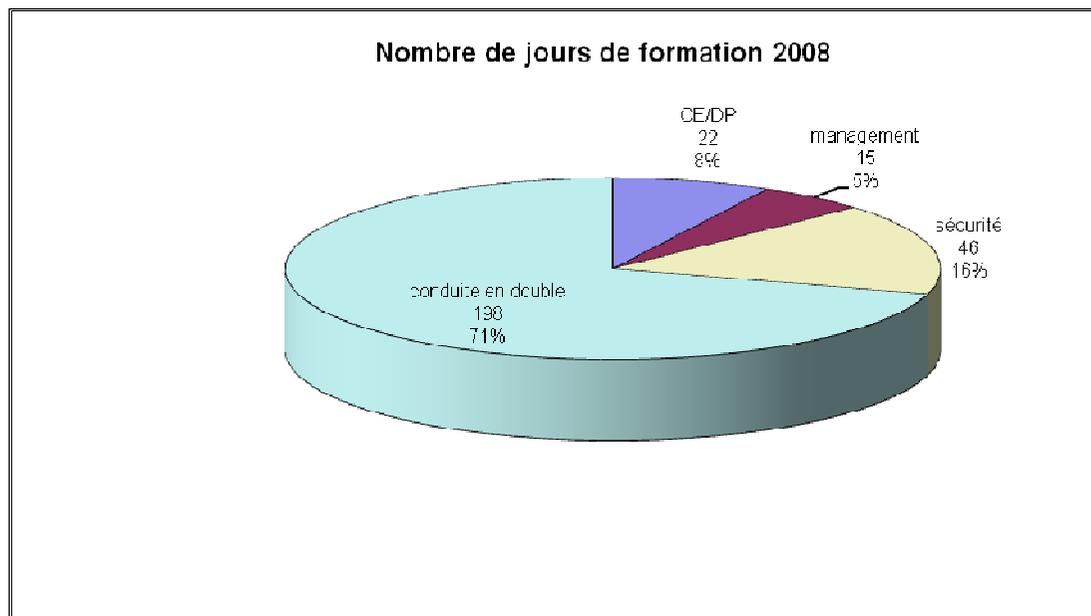
Les actions de formation

1967 heures de formation ont été dispensées en 2008, soit 281 **journées** de formation :

La formation de tout nouveau conducteur accompagnateur lors de l'embauche comprend une sensibilisation au handicap de trois jours, à la maîtrise du risque routier d'une journée et aux premiers secours de deux jours. En parallèle, il roule accompagné par un tuteur pendant quinze jours.

- les roulages en double de 13 nouveaux conducteurs ont représenté 1386 heures (198 journées),
- les actions liées à la sécurité (incendie, AFPS, gestes et postures, maîtrise des risques routiers) ont représenté 322 heures (46 journées)
- les actions liées au management ont représentées 105 heures (15 journées)
- enfin, trois représentants du personnel ont bénéficié de 154 heures de formation (22 journées).

Type de formation	de jours	heures
CE/DP	22	154
management	15	105
sécurité	46	322
conduite en double	198	1386



Evolution du parc de véhicules : 34 véhicules en service à fin 2008

La flotte ayant été mise à niveau dès 2006, aucun véhicule supplémentaire n'est rentré dans le parc en 2008.

Le parc comprend donc sept kangoos et vingt-sept masters.

Un véhicule du Serval a été remis au Conseil Général du Val-de-Marne en juin 2008 portant à 34 le nombre de véhicules à disposition.

Conformément aux prescriptions réglementaires, le contrôle des équipements électriques embarqués est réalisé tous les six mois, et le contrôle technique des véhicules tous les ans.

COQUILLE	TYPE	MODELE	IMMATRICULATIO N	MISE A LA ROUTE	Places ass	dt FR
M19	L3H3	Master	8548 TB 94	10/03/2000	7	2
M20	L3H3	Master	5968 VT 94	19/07/2002	3	4
M21	L3H3	Master	391 WJ 94	11/07/2003	8	4
M22	L3H3	Master	396 WJ 94	11/07/2003	8	4
M31	L3H3	Master	273 XJ 94	04/04/2005	7	4
M32	L3H3	Master	274 XJ 94	04/04/2005	7	4
M33	L3H3	Master	287 XJ 94	04/04/2005	7	4
M34	L1H1	Master	9206 XN 94	05/08/2005	4	2
M35	L1H1	Master	9210 XN 94	05/08/2005	4	2
M36	L1H1	Master	9216 XN 94	05/08/2005	4	2
M37	L1H1	Master	9225 XN 94	05/08/2005	4	2
M38	L2H2	Master	6919 XQ 94	03/10/2005	7	3
M39	L2H2	Master	6923 XQ 94	03/10/2005	7	3
M40	L1H1	Master	6027 XS 94	25/11/2005	4	2
M41	L1H1	Master	6033 XS 94	25/11/2005	4	2
M42	L1H1	Master	8722 XV 94	31/01/2006	4	2
M43	L1H1	Master	2594 XV 94	13/01/2006	4	2
M44	L1H1	Master	8720 XV 94	31/01/2006	4	2
M45	L1H1	Master	8721 XV 94	31/01/2006	4	2
M46	L1H1	Master	2592 XV 94	13/01/2006	4	2
M47	L1H1	Master	3342 YC 94	24/07/2006	4	2
M48	L1H1	Master	3346 YC 94	24/07/2006	4	2
M49	L1H1	Master	3340 YC 94	24/07/2006	4	2
M50	L3H3	Master	7252 YC 94	02/08/2006	7	3
M51	L3H3	Master	7257 YC 94	02/08/2006	7	3
M52	L2H2	Master	7259 YC 94	02/08/2006	7	4
M53	L2H2	Master	7262 YC 94	02/08/2006	7	4
K51		Kangoo	283 XJ 94	04/04/2005	3	1
K52		Kangoo	284 XJ 94	04/04/2005	3	1
K53		Kangoo	289 XJ 94	04/04/2005	3	1
K54		Kangoo	290 XJ 94	04/04/2005	3	1
K55		Kangoo	292 XJ 94	04/04/2005	3	1
K56		Kangoo	295 XJ 94	04/04/2005	3	1
K57		Kangoo	301 XJ 94	10/04/2005	3	1

La sous-traitance

FlexCité 94 a poursuivi la sous-traitance avec deux entreprises : Alpha Taxis et ADAPT MOBILITE. Ces partenariats ont permis à l'entreprise dans un premier temps de gagner en réactivité et d'augmenter sa capacité de transport, notamment en période de croissance rapide de l'activité comme cela a été le cas en 2005 et 2006. En 2008 face à une diminution de l'activité, le nombre de courses sous-traitées a fortement diminué passant de 5 438 en 2007 à 861 en 2008. Face à cette baisse du nombre de voyages sous-traités, le 27 janvier 2008 le contrat entre ADAPT MOBILITE et FlexCité 94 a été arrêté pour les courses régulières.

FlexCité 94 reste cependant l'interlocuteur des usagers et du Conseil Général, et se porte garant de la qualité de service proposée par les sous-traitants. Les contrats, transmis au Conseil Général, contiennent des clauses de qualité de service sur lesquelles FlexCité 94 s'est engagée.

Qualité du service rendu et conditions d'exécution des transports

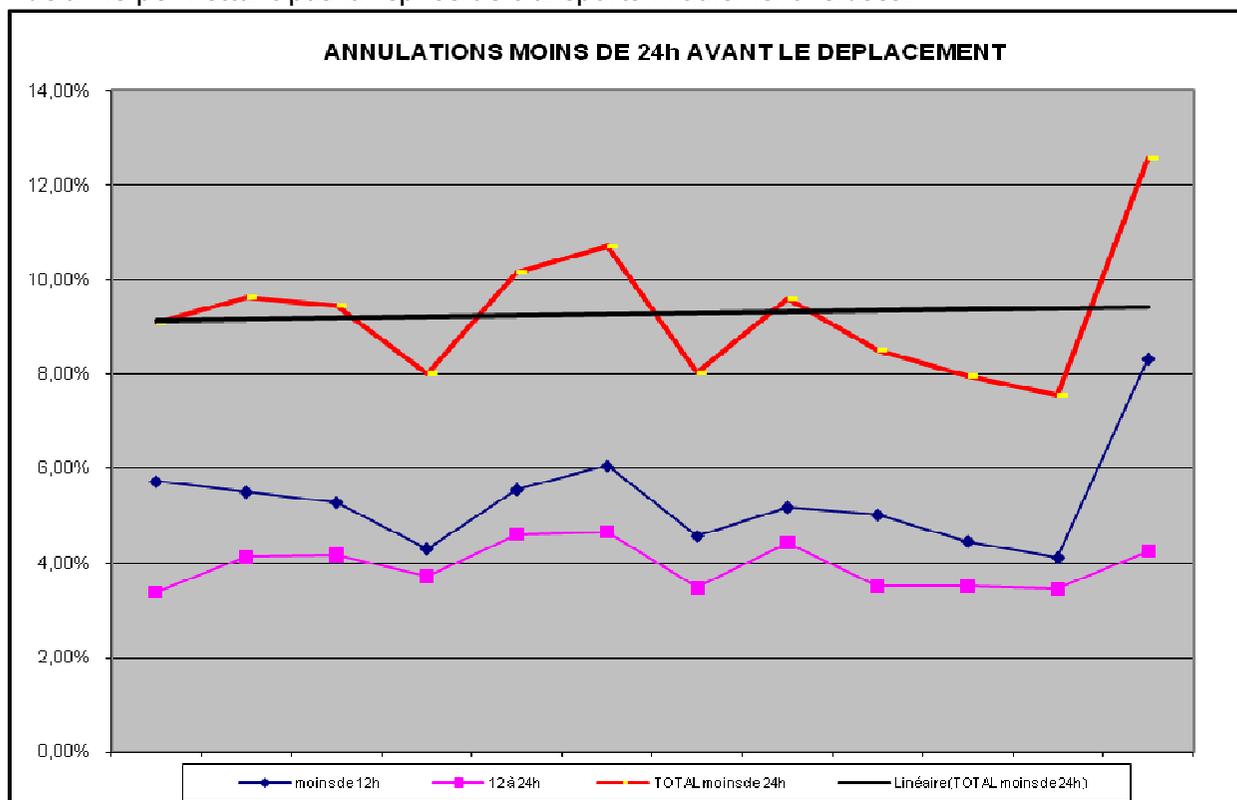
Taux de refus

4 685 refus ont été comptabilisés en 2008, contre 6 521 en 2007, 5 156 en 2006, soit un taux de refus global en diminution (7,8% en 2008, 10.51% en 2007 et 8.72% en 2006) :

- 605 refus de courses prioritaires, c'est à dire liées à l'emploi (contre 2 144 en 2007),
- 4 080 refus de courses non prioritaires (contre 4 377 en 2007).

On observe que cette baisse du nombre de refus est plus forte sur les prioritaires.

Ces taux résultent d'un niveau de trafic qui atteint 68 388 voyages, avant que 12% d'entre eux ne soient annulés moins de 24h avant le déplacement, délai ne permettant pas la reprise de transports initialement refusés.



Il conviendrait cependant de trouver une méthode de décompte plus précise afin de comptabiliser le nombre de refus de demandes régulières en effet celle qui est utilisée aujourd'hui n'intègre pas une période nécessaire d'instruction de dossier (étude de la demande, re-négociation des horaires avec l'ensemble des usagers concernés...), ni les aléas que comporte la demande (vacances, absences, maladies...).

Ponctualité

Comme l'indiquent les enquêtes de satisfaction la ponctualité s'est très sensiblement améliorée. Cette diminution est en grande partie due à une meilleure connaissance métier et du territoire par les personnels, l'amélioration et l'optimisation du paramétrage du logiciel de planification des voyages.

Les enquêtes indiquent également une meilleure information des usagers en cas de retard.

Accueil téléphonique

La qualité de l'accueil téléphonique est en progrès avec 86% des appels servis (contre 80% en 2007) avec ou sans attente et 14% d'abandons (20 % en 2007). La durée des appels baisse sensiblement passant de 3mn18 en 2007 à 3mn10 en moyenne en 2008.

On observe des fluctuations d'appel minimum et maximum par jour suivant les mois importantes :

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Nombre d'appels maxi	215 (ven28)	228 (ven 22)	267 (ven 7)	235 (ven18)	260 (ven30)	285 (ven 6)	229 (mar 15)	172 (ven 22)	195 (lun 29)	208 (lun 6)	253 (ven 28)	113 (ven 12)
Nombre d'appels mini	13 (dim16)	27 (dim3)	23 (dim 16)	17 (dim 13)	24 (dim 11)	6 (dim 22)	24 (dim 27)	21 (dim 24)	16 (dim 7)	19 (dim 26)	15 (dim 23)	5 (dim 7)

Enquêtes de satisfaction des voyageurs, qualité perçue (questionnaire trimestriel)

Un questionnaire auto administré est envoyé trimestriellement. Il comprend plusieurs rubriques, tels que la prise en compte des réclamations, l'information en cas de retard et plus largement la communication au travers du site internet et de la lettre d'information. Il comporte également une zone d'expression libre évaluant la qualité des derniers transports et de la relation avec le service de manière générale. Trois questionnaires ont ainsi été envoyés au premier, deuxième et troisième trimestre 2008. Ces enquêtes ont été complétées au quatrième trimestre par l'enquête de satisfaction annuelle.

	Synthèse 2005	Synthèse 2006	Synthèse 2007	Synthèse 2008
	% satisfaction	% satisfaction	% satisfaction	% satisfaction
<u>Accueil Téléphonique et prise de réservation</u>				
Accessibilité tél <5 sonneries de prises en charge	70,33	76,57	80,70	83,25
Accueil tél personnalisé, amabilité, conclusion, politesse	98,56	96,65	96,02	95,89
Prise en compte demande, reformulation	90,91	89,04	81,33	79,10
Réservation à l'horaire demandé	79,43	60,97	X	X
Prise en compte des réclamations			74,37	74,24
<u>Réalisation des transports</u>				
Ponctualité, respect horaire annoncé +/- 10 minutes	65,55	66,45	82,61	85,45
Accueil conducteur, amabilité, conclusion, politesse	98,56	97,72	97,56	95,91
Sécurité, fixation fauteuils, ceinture	95,22	95,51	97,44	95,78
Confort conduite, souplesse, respect exigences client	96,17	90,50	97,49	98,12
Accompagnement porte à porte, Aide montée, discrétion, rythme client	84,69	92,95	97,56	95,91
Information en cas de retard			61,55	68,83
<u>Communication</u>				
Site internet			74,86	86,61
Lettre d'information			92,41	92,42
Satisfaction du service dans sa globalité	86,60	85,15	92,85	87,24

Trois points sont à mettre plus particulièrement en exergue :

- Une progression de l'accessibilité téléphonique
- Une amélioration du respect des horaires annoncés et du confort de conduite
- Une progression nette de l'information en cas de retard.

Le niveau de satisfaction globale est cependant en baisse passant de 92,85 % en 2007 à 87,24 % en 2008. Ces résultats qui donnent une photographie sont cependant à prendre avec précaution car il ne donne la perception des usagers qu'à un instant « T », contrairement à l'enquête annuelle.

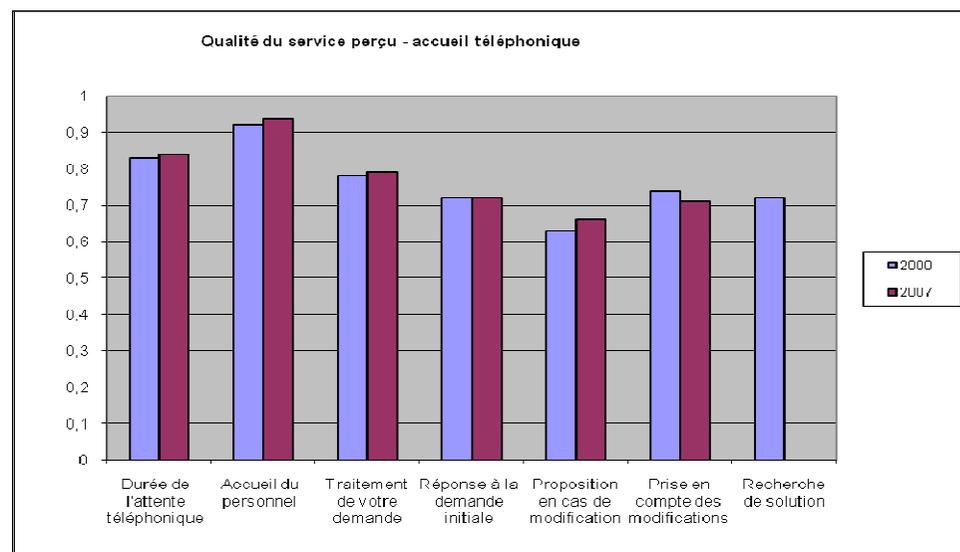
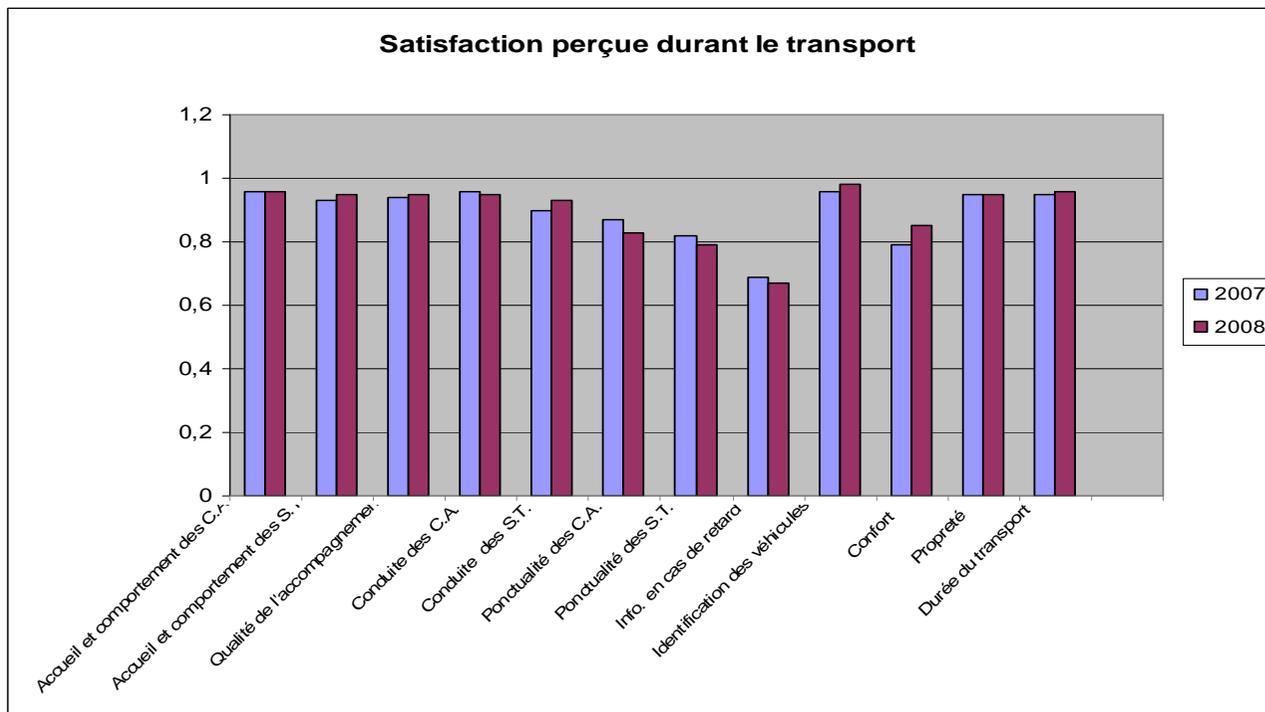
Enquête de satisfaction annuelle

Comme cela est prévu contractuellement, nous avons procédé en fin d'année à une enquête de satisfaction annuelle.

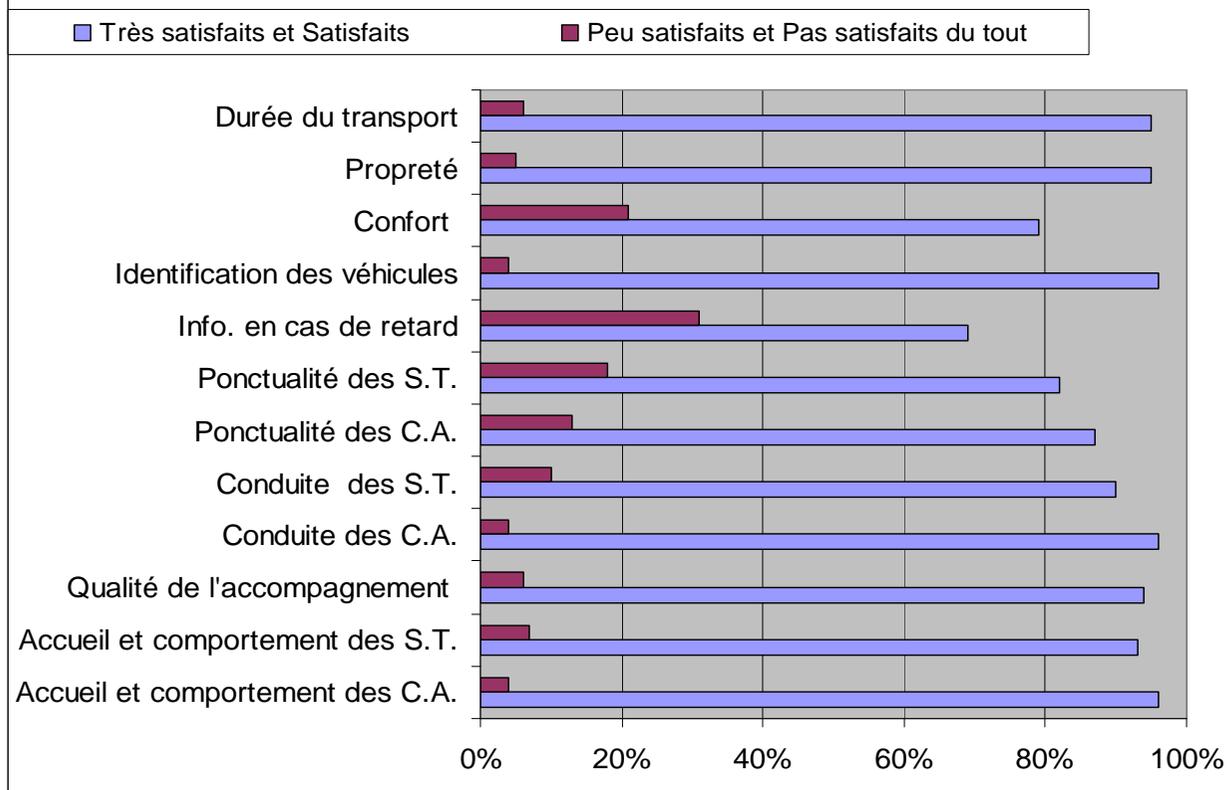
1 000 questionnaires ont été envoyés aux usagers, et 452 d'entre eux ont bien voulu y répondre soit un taux de retour de 45% contre 41% en 2007.

Les principaux résultats de cette enquête, présentés au Comité des Usagers du 31 janvier 2009 et joints en annexe, sont les suivants :

- En 2008 90% des usagers réguliers s'estiment satisfaits ou très satisfaits du service, en 2007 ils étaient 91%,
- La durée de l'attente téléphonique et la qualité de l'accueil rencontrent une satisfaction quasiment unanime avec 88% de satisfaits et très satisfaits,
- Plus de 77% des usagers sont satisfaits des conditions de réservation. Seules les nouvelles propositions en cas de modifications de la demande initiale restent le sujet de mécontentement à hauteur de 37%
- On note une amélioration de la ponctualité de quatre points en 2008 pour Filival et de deux points pour les sous-traitants. Cependant même si l'information en cas de retard s'est améliorée, elle reste encore peu satisfaisante.
- La persistance des refus à certains horaires génère des mécontentements et le sentiment que le planning est vite saturé sur les « créneaux réservés aux réguliers ».



Qualité du service transport proprement dit



Plusieurs réponses ont été apportées par rapport aux points évoqués, ou sont à l'étude :

- une action de formation, d'animation, et de cohésion de nos équipes de régulation a eu lieu début 2008, visant à améliorer et à fiabiliser la circulation des informations sur le 'plateau technique',
- une vigilance constante sur l'optimisation et l'enchaînement cohérent des voyages, de manière à augmenter le nombre de voyages possibles et à satisfaire un grand nombre de demandes,

- une vigilance plus grande sur les usagers annulant tardivement et fréquemment leurs déplacements, occupant ainsi inutilement des capacités qui auraient pu permettre de satisfaire d'autres usagers.

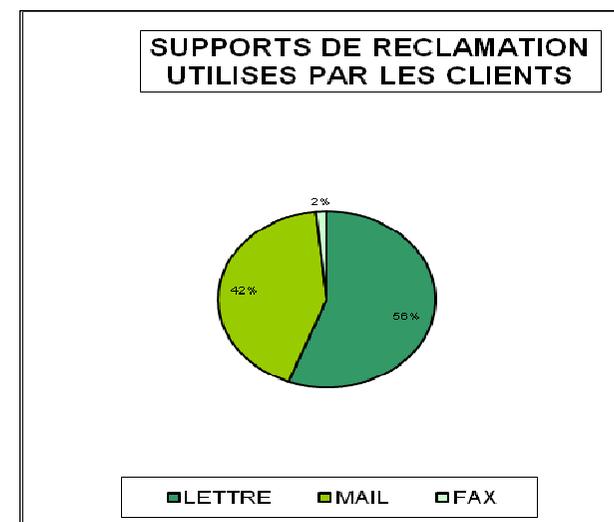
Synthèse des réclamations

Répartition des réclamations pour l'année 2008

Sur l'année 2008, 61 réclamations ont été reçues, contre 58 en 2007.

En majorité les plaintes portent

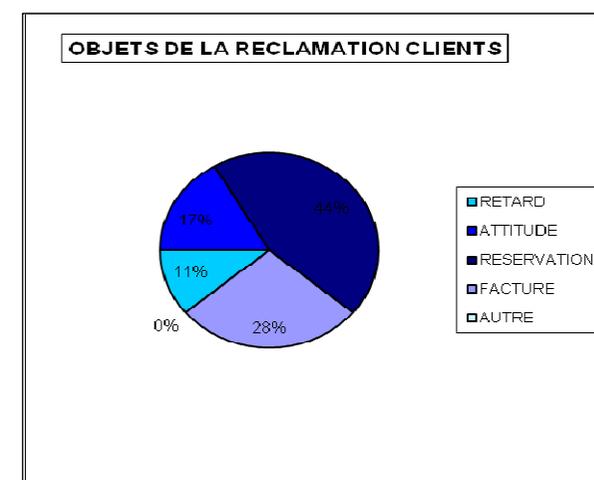
- sur le suivi des réservations avec 39 % des réclamations, soit 24 plaintes
- la facturation 24,6 %, soit 15 plaintes
- les problèmes avec le personnel 15%, soit 9 plaintes
- les retards 9,9%, soit 6 plaintes.



Support de réclamations clients

Cette année 2008, contrairement à 2007 où tous les médias étaient pris en compte la majorité des réclamations se fait par **courrier (56 %)**, puis par **mail (43 %)**. Un seul fax a été envoyé.

Ces statistiques ne comptabilisent pas les remarques effectuées auprès des opérateurs téléphoniques, ces derniers les réglant immédiatement en temps réel.



Perspectives 2009

Pour cette 4^{ème} année, et pour la seconde fois, les prévisions de trafic s'avèrent inférieures aux engagements contractuels

- Durant les trois premières années de la délégation de service publique et notamment à la fin de la deuxième où avec 59 697 voyages réalisés FlexCité 94 a failli atteindre le seuil de révision haut fixé à 61 340 voyages, le trafic a été supérieur aux prévisions contractuelles. Cependant les moyens engagés ont été très supérieurs aux moyens contractuellement prévus.
- Aujourd'hui la productivité envisagée n'est pas au rendez-vous en raison des points évoqués en introduction et au regard de la diminution du nombre de voyages réalisés le chiffre d'affaire a baissé de manière notable, conséquence logique de la baisse progressive des ventes de voyages chaque année (-9,36%).

Dans ce contexte, la répartition zonale, différente des prévisions contractuelles, pèse d'autant plus sur l'équilibre financier

- La répartition zonale n'est pas conforme, (comme cela avait été précisé dans les rapports annuels précédents), aux dispositions prises dans le contrat. La répartition constatée génère un manque à gagner conséquent, qui s'avère encore plus pénalisant dans cette situation de baisse de l'activité.

Dans ce contexte défavorable, les enjeux de cette année 2009, sont résolument centrés sur la production et la qualité de service :

- Un objectif de production supérieur de 5% aux résultats de l'année 2008 en nombre de courses à réaliser,
- La poursuite de l'amélioration continue de la qualité de service par la professionnalisation des salariés du plateau de manière à proposer de manière systématique aux usagers une solution de rechange en cas de refus et être plus réactif en cas de retard,
- L'installation d'un véritable « Call Center » permettant l'orientation des usagers suivant le type de demande (« réservation en cours », « voyage en cours »), le rappel automatique si le client le souhaite, une liaison avec la fiche client en cas de reconnaissance du numéro d'appel,
- La mise en place d'une liste d'attente pour les refus,
- Un travail sur l'harmonisation des pratiques des conducteurs-accompagnateurs,
- La mise en place de navettes régulières à destination de pôles d'activités (centres commerciaux...),
- Un travail sur une meilleure répartition horaire en fonction des services,
- Une communication offensive pour accroître les demandes à J-2,
- La démarche de certification débutée en 2008 par la mise en place de procédures formalisées sera poursuivie en 2009.

Situation financière de la Délégation de Service Public

Comptes		Année 1 <i>15 mois</i>	2 005 <i>Réalisé</i>	Année 2 <i>12 mois</i>	2006 <i>Réalisé</i>	Année 3 <i>12 mois</i>	2007 <i>Réalisé</i>	2008 <i>Réalisé</i>
7064	recette clients zone 1	153 555		177 441		204 739		
	recette clients zone 2	134 360		155 261		179 147		
	recette clients zone 3	31 991		36 967		42 654		
	RECETTE DIRECTE DE TRAFIC	319 905	50 223	369 668	99 690	426 540	109 736	113 985
	contribution financière zone 1	1 152 667		1 184 455		1 205 631		
	contribution financière zone 2	812 652		864 616		888 308		
	contribution financière zone 3	114 229		120 503		122 162		
7061+7062	CONTRIBUTION FINANCIERE	2 079 549	1 534 783	2 169 574	2 855 353	2 216 102	2 778 439	2 493 759
	Chiffre d'affaire transport	2 399 454	1 585 006	2 539 242	2 955 043	2 642 642	2 888 175	2 607 744
	Autres produits / Reprises s/prov. / Transferts ch.		228 997	0	112 684	0	84 924	62 011
70	CHIFFRE D'AFFAIRES ET AUTRES PDTS EXPL.	2 399 454	1 814 003	2539242	3067727	2 642 642	2 973 099	2 669 755
6061	achat gazole	45 954	53 646	53 103	115 309	57 774	111 171	126 166
6226	achat de prestations (assistance techni.)	150 000	124 529	85 000	164 841	70 000	139 368	63 477
6511	achat de prestations (redevance de marque)		302 986		17 744		17 343	15 666
6068	achat cartes (titre de transport)	4 000	4 662	1 200	3 897	1 400	0	0
6063+6064	fournitures administratives et petit matériel	12 000	16 449	11 000	15 834	10 800	16 221	8 957
6110/604	sous-traitance exploitation	106 317	28 140	122 856	157 881	133 664	132 333	33 689
6132+614+6156	location immobilière, charges locatives et gardiennage	71 966	37 518	57 573	57 703	60 693	54 262	57 950
6135	Location véhicules		35 492		15 085		0	386
615	maintenance et entretien	110 237	63 724	124 034	188 547	132 965	185 050	185 615
616	assurance R.C	1 375	835	1 100	1 132	1 100	977	1 020
616	assurance véhicules	35 194	18 435	51 500	43 172	55 500	63 669	77 813
6226	honoraires	7 000	28 700	7000	42198	7 000	63 509	91 715
6230	marketing / publicité / internet / déplacements, réceptions	109 474	60 129	51 300	16 145	54 594	13 580	7 137
626	frais de télécommunications	14 518	33 758	19 469	51 501	20 806	41 991	43 185
626	frais postaux		4 722		8 347		9 301	8 623
6278	frais bancaires	4 799	3 327	5 545	3 778	6 398	3 262	4 608

6280	véhicule de service (entretien,carbu.,ass.)	2 500	0	2 500	0	2 500	0	0
63511	taxe professionnelle	0		85 000	17 819	85 000	45 315	63 365
	autres impôts		16 993		36 884		28 644	38 985
6410+6214	rémunération du personnel	1 047 776	849 764	1 206 666	1 460 103	1 266 142	1 524 541	1 611 461
6450	charges sociales	415 541	186 555	455 870	350 231	469 220	403 299	406 294
633	formation du personnel	66 000	33 726	20 551	9 525	27 655	-1 884	3 271
6068	uniformes	5 550	8 714	0	9 057	6 750	1 143	1 182
	Divers		4 555		5776		4 626	5 744
	Total des charges	2 210 201	1 917 358	2 361 267	2 792 509	2 469 961	2 857 721	2 856 309
	EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	189 253	-103 355	177 975	275 218	172 681	115 378	-186 553
68111	amortissement logiciel	25 318	13 404	25 318		25 318	} 24 520	} 24 807
681121	amortissement central téléphonique	8 833	8 251	8 833		8 833		
681122	amortissement véhicules	69 125	55 754	119 833	137 142	130 000	161 830	131 715
681123	amortissement informatique embarquée	19 263	3 398	31 267	13 763	33 500	13 562	13 562
681124	amorti. informatique embarquée non subv.	2 576		2 576	0	2 800	0	0
681125	amorti. centrale téléphonique non subv.	6 102		6 102	1 990	6 102	3 089	3 089
681126	amortissement bureautique	9 000	2 009	9 000	13 662	9 000	13 461	12 017
681127	amortissement véhicule de service	2 500		2 500		2 500	0	0
68725	Amortissements dérogatoires		18 918		60 714		68 632	23 758
6815	Dotations aux provisions				8 578		10 000	
68	DOTATION AVANT SUBVENTION	54 741	101 734	80 095	235 849	85 402	} 295 093	} 208 948
139101	sub. investissement logiciel	-25 318		-25 318		-25 318	} -33 962	} -25 678
139102	sub. investissement central téléphonique	-8 833		-8 833		-8 833		
139103	sub. investissement véhicules	-34 563		-59 917	-85 008	-65 000	-101 357	-86 299
139104	sub.investissement informatique embar.	-19 263		-31 267	-50 852	-33 500	-36 352	
777	QP subvention invest.reprise au résultat		-65 707		-174 262		-171 671	-111 976
6615	charges financières	15 200	23 635	12 000	27 977	7 600	15 080	6 134
	Charges exceptionnelles hors amort.dérogatoires		854		15 146		575	35 183
4440	IMPOT SUR LES BENEFICES	40 960	0	29 483	0	27 354	0	0
1200	RESULTAT DE L'EXERCICE	78 353	-163 871	56 397	170 508	52 325	-23 699	-324 842

Annexe 1

Les documents de communication

Annexe 2

Enquête annuelle qualité 2008

Annexe 3

Les états financiers

- description des méthodes comptables utilisées
- les comptes sociaux annuels sous forme de liasse fiscale, intégrant les variations de capitaux propres
- durée et modes d'amortissement par nature d'immobilisations
- bilan
- compte de résultat
- attestation des Commissaires aux Comptes
- tableau des soldes intermédiaires de gestion (SIG)
- liste des immobilisations

Annexe 3 -1

- description des méthodes comptables utilisées
- les comptes sociaux annuels sous forme de liasse fiscale, intégrant les variations de capitaux propres
- durée et modes d'amortissement par nature d'immobilisations
- bilan
- compte de résultat

Annexe 3 -2

- attestation des Commissaires aux Comptes

Annexe 3 -3

- tableau des soldes intermédiaires de gestion (SIG)
- liste des immobilisations

