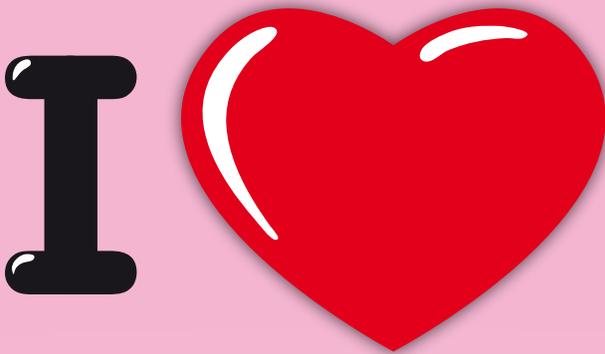


# Bus

# infos

n°67  
JANVIER  
2014



# ticketMobile

*Votre mobile a le ticket!*

TICKET BD  
1€ la journée!



POUR TÉLÉCHARGER  
L'APPLICATION

ticketMobile

SCANNEZ CE QR-CODE  
Disponible sur App Store et Google play



**Cette année 2013 s'est terminée avec les « Journées Shopping » de la STGA qui ont permis aux voyageurs d'emprunter le réseau de bus à tarif exceptionnel, mais aussi avec le lancement de nombreux projets numériques à la STGA.**

Après avoir été le 1<sup>er</sup> réseau de bus à s'équiper du temps réel dans les années 80, la STGA est devenu le premier réseau français à avoir équipé l'ensemble de ses collaborateurs de tablettes numériques. Plus d'information, plus de réactivité, plus de simplicité pour les équipes de la STGA, c'est plus de qualité de service pour les voyageurs.

Tout dernièrement, la STGA a lancé une nouvelle application pour smartphone « Ticket Mobile », pour permettre aux voyageurs occasionnels ou aux non utilisateurs d'acheter en quelques clics leurs tickets de bus et pourquoi pas, d'utiliser de ce fait plus fréquemment le transport public urbain !

A ce titre, il faut remercier l'engagement des élus pour le développement de la couverture 3G et maintenant 4G de l'agglomération qui a rendu ces projets possibles ainsi que le travail de toutes les équipes STGA !

L'année 2014 va débiter avec le Festival International de Bande Dessinée. La STGA sera présente pour fêter cet événement avec des navettes BD gratuites pour desservir les lieux d'animations et un ticket à 1€ la journée sur tout le réseau du 30 janvier au 2 février. N'hésitez pas à venir au festival en bus !

Nous vous souhaitons à tous une bonne lecture de ce nouveau numéro du Bus INFOS et, profitant encore de ce mois de janvier, une très belle et heureuse année 2014... en bus !



**Denis DOLIMONT**  
Président de la 

## SOMMAIRE

3

### VOTRE AVIS

Et vous, tickets mobile ou papier ?

4-5

### DOSSIER

Des tablettes numériques à la STGA

6-7

### PORTRAIT

Jean-Michel, pompier-architecte à la STGA !

8-9

### QUOI DE NEUF ?

Festival de la Bande dessinée

La STGA plante des arbres

Une huile moins polluante !

Bienvenue à la STGA !

10-11

### LE BUS FACILE

Ticket mobile

La STGA plus proche de vous !

Infos Plan Neige

12

### MÉMO

Agenda, Chiffres clés,  
Tarifs du bus, Adresses utiles

Directeur  
de la publication  
Christian TOUZALIN

Création  
OZÉ Design

Couverture  
Application  
Ticket Mobile

Bande Dessinée «Bussy»  
Atelier Sanzot

Dépôt légal  
à parution

Impression  
sur papier recyclé  
100% issu de forêts bien gérées



# VOTRE AVIS



## ET VOUS, TICKET MOBILE OU PAPIER ?

La STGA a lancé une nouvelle application, pour smartphone le 9 décembre permettant l'achat de ticket de bus directement sur son téléphone. Plus besoin de papier, vous n'avez plus qu'à montrer votre ticket validé sur votre téléphone au conducteur !

**Une vraie révolution !**

**NOUS VOUS AVONS POSÉ LA QUESTION SUR LE SITE STGA.FR :**

**Vous voyagez peu...**

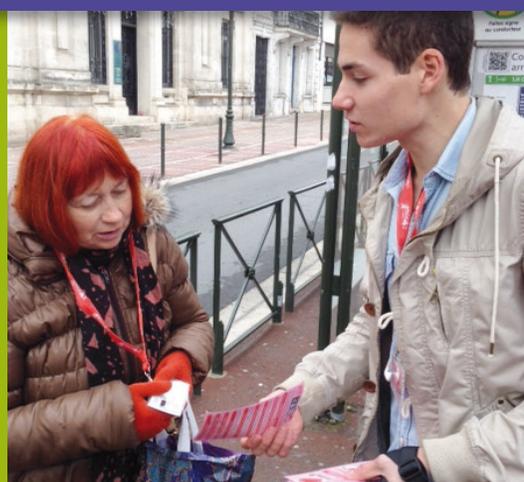
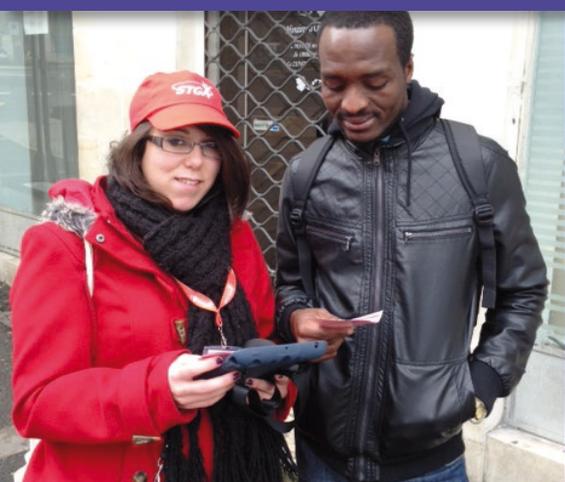
**Allez vous acheter des tickets mobiles sur votre smartphone ?**



Vous êtes nombreux à être intéressés par ces tickets mobiles. En plus de vous apporter de nombreux avantages que vous pouvez découvrir page 10 de ce Bus Infos, acheter ces tickets mobiles permet aussi des économies de papier.

**Alors aider nous à préserver la planète et télécharger l'application Ticket Mobile...**

## LANCEMENT DE L'APPLICATION « TICKET MOBILE ».



**PRÉSENTATION DE L'APPLICATION AUX ARRÊTS FRANQUIN ET HÔTEL DE VILLE**



**PETIT DÉJEUNER NUMÉRIQUE AU KIOSQUE STGA**



## Des Tablettes à la STGA.

Depuis juin 2013, les 225 salariés de la STGA ont été équipés de tablettes numériques. Ce nouvel outil de travail a pour objectif d'améliorer la diffusion des informations, l'organisation du travail, la formation du personnel grâce à 12 applications qui seront progressivement développées. Il vise aussi à réduire les supports papiers.

### Déjà 10% de papier en moins en 2012

Engagée dans le plan CLIMAT du GrandAngouleme, la STGA a pour objectif la réduction de sa consommation de papier et a développé depuis de nombreuses années des outils d'information voyageurs : Qr Codes aux arrêts, site interne et site mobile, envoi de SMS et e-mail lors de perturbations, applications pour smartphone dont la dernière en date « VocaBus » destinée aux voyageurs malvoyants.

Cette stratégie a déjà permis une réduction de 10% de la consommation de supports papier destinés aux voyageurs. Le projet Tablette est une déclinaison interne de cette stratégie.

### Des équipes dispersées sur 750 kms de lignes

Les trois quarts de l'effectif de la STGA sont des conducteurs répartis sur 750 kms de lignes et 200 km<sup>2</sup> de territoire. D'autre part, le travail se déroule sur 7 jours sur 7 avec une amplitude de 16 heures par jour. D'où la difficulté de tenir informés l'ensemble des conducteurs sur l'organisation du travail mais aussi sur les modifications du réseau.

La radio permet de répondre à certaines problématiques mais elle ne peut pas montrer au conducteur le circuit de la déviation...



## 1 an de préparation

D'où la réflexion fin 2012 sur la tablette numérique et le lancement du projet **MDCi pour Métier, Document, Connexion et interne**.

Une étude a mis en lumière les potentialités de ce projet qui permet, outre l'objectif principal d'une plus grande réactivité de transmission de l'information métier vers le personnel, une meilleure communication interne. Elle a aussi mis en évidence des gains potentiels de fonctionnement avec la disparition de certains supports papier.

D'autre part, ce projet a été rendu techniquement possible par la qualité de la couverture du réseau de téléphonie mobile et les projets de déploiement d'infrastructures à très haut débit du GrandAngoulême, sans lesquels le projet n'aurait pu aboutir.

## 3 puis 12 applications et un puits sans fond...

Depuis Janvier 2013, le groupe pilote et 3 groupes tests, soit 45 personnes de tous les services STGA ont participé à la définition et à la mise en œuvre de ce projet d'entreprise.

Le travail des groupes a permis la définition de 12 applications internes mais les idées sont nombreuses autant déjà pour l'amélioration des applications existantes que pour de nouvelles...

**3 premières applications**, les plus importantes et génératrices de changement ont été mises sur les tablettes : les emplois du temps des conducteurs, les feuilles de services, la bourse d'échanges de congés ou de services, les déviations avec la possibilité de visualiser les nouveaux itinéraires ou de les voir en vidéo...

## Une révolution tranquille

Le personnel a été formé à la manipulation des tablettes. Les applications sont intégrées petit à petit sur les tablettes et la STGA reste en double commande papier et tablette pour le moment tant que toutes les équipes ne sont pas prêtes.

À la STGA, les équipes ont une certaine culture du numérique. C'est le résultat d'une culture d'entreprise forte basée sur l'innovation.



**Christian TOUZALIN,**  
directeur de la STGA

*« Aujourd'hui déjà une vraie communauté « Tablettes » est née au sein de la STGA allant même jusqu'à créer un Groupe Facebook privé « STGA Tablettes, trucs et astuces pour s'entre aider ». Une entre aide naturelle entre les plus familiarisés aux outils numériques et les moins à l'aise s'est mise en place, il y a paradoxalement plus d'échanges pour ses hommes et femmes que le métier isole. De plus les économies générées en papier et en temps devraient, d'ici trois ans, équilibrer le coût d'investissement.*

*Mine de rien on a semé un truc considérable ! ».*



## MDCi en chiffres

- Temps de développement : 1 an
- Nombre de personnes STGA des groupes Pilote et Tests : 45
- Temps de formation : 800 heures
- Nombre de tablettes déployées : 225 tablettes de type Ipad 7" et 10" (pour l'atelier)
- Type de Connexion : ORANGE 2 Go
- Nombre d'applications : 12 (3 en cours de déploiement, le reste d'ici 6 mois)
- Coût du projet : 290€/an/salarié
- Gains : papier (700kg/an à terme) – Réactivité, fluidité de l'information, cohésion



Jean-Michel, 49 ans passionné d'informatique depuis 25 ans à la STGA.

## Jean-Michel, pompier-architecte au service informatique !

**Bonjour Jean-Michel, depuis quand occupes-tu ce poste à la STGA ?**

En fait, j'ai été embauché par l'ancien directeur de la STGA, M.SOULET, en 1987 dans le cadre de la création de l'APTP (Association Pour le Transport Public) maintenant AGIR ([www.agir-transport.org](http://www.agir-transport.org)) en tant que chargé de missions. Il s'agissait à l'époque de monter des dossiers pour des demandes européennes sur les priorités aux feux des bus. J'ai dû lui faire bon effet car il m'a proposé ensuite un poste à la STGA ensuite au Bureau des Méthodes.

**Quel a été ton parcours ?**

Après mon Bac électronique, j'ai fait un IUT Mesures Physiques à l'université de Toulouse. J'ai été diplômé en 1985. Ensuite quelques petits boulots avant d'intégrer la STGA. Je n'ai donc pas de formation informatique à la base mais j'ai dû m'y mettre très vite. Le Bureau des Méthodes n'était composé que de 2 personnes et tout était à faire ! En plus, 2 ans après mon arrivée, mon responsable est parti, j'ai dû pendant quelques temps gérer l'ensemble du service tout seul : développer les bases de données du personnel, de la gestion des stocks à l'atelier, mettre en place l'infrastructure réseau...

Par exemple, l'architecture du réseau informatique de la STGA (toutes les prises informatiques des locaux), c'est moi qui l'ai pensée et mise en œuvre avec le concours

de partenaires techniques locaux.

**Tu as eu des formations ?**

Oui, j'en ai eu quelques unes mais mon investissement personnel m'a fait beaucoup progresser. J'ai vite aimé l'informatique alors c'était passionnant.

**Quelles sont tes missions quotidiennes ?**

Maintenir le système informatique, le sécuriser, l'améliorer toujours, créer de nouveaux outils, être à la disposition de mes collègues pour les aider au quotidien... Voilà pourquoi, je pense que « pompier-architecte » est une bonne définition de mon poste.

Il faut être présent au quotidien pour que tous les outils fonctionnent à l'instant t et d'un autre côté, être à l'écoute des demandes de la direction, des responsables de service qui attendent le développement de nouvelles applications pour mieux travailler.

Ce n'est pas toujours simple au quotidien de gérer ces 2 priorités mais je ne travaille pas tout seul heureusement !

En tant que développeur Apple OS X, je réalise les développements sur les supports iPhone, mon collègue Frédéric, s'occupe des développements sous Android. Ensuite on se partage les compétences sauf pour certaines qui sont vitales pour le fonctionnement du service que l'on manage à deux !

## Qu'apprécies-tu particulièrement dans ce poste ?

Je préfère la casquette d'« architecte ». J'aime créer. Je suis content de dépanner mais je suis un passionné de développement : écouter les besoins, rédiger les cahiers des charges, coder, tester, modifier... pour mettre au point un nouvel outil, comme VocaBus par exemple... J'ai beaucoup apprécié la création de cette application et j'essaie de l'améliorer car la technologie iOS7 nous le permet ! Il y a maintenant un moteur d'annonce intégré... (note pour les informaticiens, ndlr)...

Je trouve aussi formidable de travailler transversalement avec tous les services. Le côté humain est très important dans nos postes.

## Tu es un passionné aussi en dehors du travail ?

Quand on aime l'informatique, on veut rester en veille sur les technologies. On participe à des forums et des twitters techniques, on suit des fils rss, on est abonné à des revues professionnelles, on va aux salons, aux séminaires... On est gardien du phare des technologies employées par notre entreprise et on doit tirer les sonnettes d'alarme si on juge qu'il y a des risques technologiques importants. Ensuite c'est le rôle de ma responsable de service et de la direction de prendre les décisions. Alors oui, l'informatique, c'est aussi du temps personnel pour rester en veille. Mais j'aime ça !

## Et les projets ?

Les projets, il y en a beaucoup... Nous avons la chance d'avoir une grande autonomie dans les décisions techniques, cela motive à mettre en place les choses ! D'un autre côté, la direction nous propose aussi des projets comme MDCi, le projet Tablette ! Sur ce projet, notre service a eu tour à tour le rôle de conseil, d'architecte, de gestionnaire de projets avec les sous-traitants (car nous ne travaillons pas tout seul !)... Et on n'a pas fini ! Pour le moment seules 3 applications sont développées, bientôt 4 et il y en a encore 6 voire plus dans les tiroirs...

Sinon, les bases de données 4D sont à migrer, sans parler de la vidéo-protection, du renouvellement dans le cadre de MOBILIX du système billettique et du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) qui gère le temps réel des bus.

Nous n'allons pas nous ennuyer tout de suite !

## Jean-Michel, tu re-signes pour 25 ans ?

Si je suis encore là, c'est que je m'y sens bien. Christian TOUZALIN m'a fait confiance, j'espère mériter cette confiance. Les projets sont nombreux... Alors oui, tant qu'il y aura des défis techniques à affronter et maîtriser, je répondrai présent !



## Carte d'identité du service informatique

**Composition** : 4 personnes.

Un responsable de service, 2 techniciens informatiques/développeurs (Android et Apple) et 1 technicien assurant le fonctionnement des systèmes embarqués dans les bus.

**Missions du service** : Le service informatique s'occupe de la maintenance / évolution du parc informatique, l'assistance aux utilisateurs, l'administration des réseaux, la sécurité des données, du développement des projets numériques (web, applications, tablettes...) de la STGA ainsi que la gestion du système téléphonique et du système d'alarme. Il assure le fonctionnement et le renouvellement des systèmes de billettique, de suivi du temps réel des bus et gère au quotidien les postes informatiques et de ventes.





## La STGA plante des arbres !

Pour souhaiter la bonne année, la STGA a envoyé une carte de vœux virtuelle d'invitation à planter un arbre sur le projet de reforestation au Pérou.

Planter un arbre c'est :

- agir en faveur du climat
- produire des fruits, des médicaments naturels
- restaurer les habitats et donc la biodiversité animale et végétale.
- créer une nouvelle économie centrée sur la valorisation des services et produits des forêts.
- rejeter dans l'atmosphère d'importantes quantités d'eau qui forment des nuages puis des pluies partout dans le monde (y compris chez nous !).

Plus de 200 arbres ont été plantés par la STGA ! Une petite pierre dans la lutte contre la déforestation.



## Une nouvelle huile pour moins polluer !

Les bus de la STGA utilisent maintenant un lubrifiant permettant des économies de carburant !

La STGA adhère à la charte « FUEL ECO TRANSPORT » de TOTAL visant à promouvoir les économies d'énergie dans les exploitations de véhicules de transport.

La STGA a choisi de changer la qualité de son huile moteur pour l'huile RUBIA TIR 8600 qui permet de réduire la consommation de carburant d'environ **1 litre aux 100km**, soit 3%. Autant de rejet de CO<sup>2</sup> en moins pour la planète !

## Bienvenue à la STGA !

Vous arrivez sur l'une des communes du GrandAngoulême ?

Vous allez recevoir une carte de bienvenue de la STGA. Tous les mois, ce sont **450 cartes** qui partent de la STGA pour inviter les nouveaux arrivants à essayer le bus et demander le « Pack de Bienvenue ».

Vous vous abonnez au service bus ? La STGA vous déroule le tapis rouge !

- Vous recevez un courrier de bienvenue récapitulant tous les services d'informations voyageurs à votre disposition. Ce sont plus de 200 courriers envoyés tous les mois.
- Vous avez le droit à une inscription gratuite au service l'info en direct pour vous prévenir par mail ou SMS d'éventuelles perturbations sur votre ligne de bus
- Vous bénéficiez après 3 ans de fidélité au service du renouvellement gratuit de votre mobilicarte et d'un mois d'abonnement offert si vous êtes en prélèvement automatique.



LE BUS FACILE



ticketMobile

Votre mobile a le ticket !



## Votre Mobile a le Ticket !

La STGA a lancé en décembre dernier une application gratuite « Ticket Mobile » qui permet d'acheter par carte bancaire, de stocker et de valider toute la gamme de tickets STGA sur votre téléphone mobile.

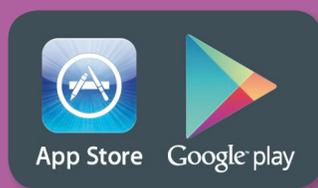
Grâce à « Ticket Mobile » vous avez maintenant la possibilité d'acheter très facilement vos tickets de bus et de profiter de nombreux avantages :

- prendre le bus à plusieurs avec 1 seul ticket (3 ou 10 voyages)
- partager votre portefeuille de tickets mobiles avec vos proches
- anticiper vos achats de tickets événement, comme les tickets BD !
- profiter de promotion !

Alors téléchargez vite l'application « Ticket Mobile » de la STGA sur votre App Store (iPhone) ou sur Google Play (Android) dès maintenant !

## Info+

Retrouvez tout le fonctionnement de l'application Ticket Mobile sur le site [stga.fr](http://stga.fr) ou en flashant le QR code :



## Merci !

-10% de guide Bus et fiches de lignes imprimés en 2013

Grâce à vous, les impressions papier à la STGA diminuent ! Nous tenions à vous remercier pour votre utilisation plus éco-responsable de nos documents, pour tous ceux qui utilisent nos informations numériques : site internet, site mobile... et tous les voyageurs qui, tous les ans, nous ramènent leur documentation et nous permettent de recycler le papier ! **Chaque petit geste compte pour la planète !**



## La STGA plus proche de vous

2 nouveaux points relais proches de chez vous !



MAGNAC



TOUVRE

Vous pourrez désormais acheter des tickets de bus aux bureaux de Presse des communes de Magnac et de Touvre.

Au moins 1 commerçant dans chacune des communes de l'agglomération est Point Relais STGA et vous propose d'acheter des tickets ou recharger vos cartes d'abonnement.



## Infos Plan Neige

Chaque épisode neigeux ou verglacé permet à la STGA d'améliorer son plan neige. Les intempéries sont certainement les aléas les plus complexes à gérer car ils

sont difficilement prévisibles, non uniformes sur le territoire, indéfinies dans la durée. Pourtant, tout est mis en œuvre pour permettre la meilleure information voyageur.

### En cas d'intempéries :

1. **Si vous êtes abonné STGA**, anticipez et inscrivez vous au service d'alerte SMS ! Vous serez informé sur votre téléphone ou mail en cas de perturbation ! (renseignement au kiosque STGA)
2. **Il neige ?** Le site internet de la STGA est mis à jour en temps réel en cas de difficulté de circulation. Suivez-le en direct !
3. **Vous préférez les alertes Facebook ?** Alors, aimez la page STGA l'Officielle et vous suivrez nos posts au fur et à mesure...
4. **Vous n'êtes pas connecté ?** Appelez le service Infos Clients au 05.45.65.25.25

2014...  
EN COURS DE TÉLÉCHARGEMENT...



Meilleurs Vœux !

## Ça c'est passé à la STGA

- 18,21 et 22 Sept. :** Journées du Transport Public - Les bus étaient gratuits !
- 14 Oct. :** Journée Mobilité Séniors avec l'UDAF
- 22 Oct. :** Lancement du projet Tablette de la STGA
- 31 Oct. :** Halloween à la STGA
- 24 Nov. :** Les 1<sup>ers</sup> MasterSTGA aux Gastronomades !
- 9 Déc. :** Lancement de «Ticket Mobile»
- 18 Déc. :** Petit dej' numérique au kiosque STGA
- 16 au 31 Déc. :** Les Journées Shopping de la STGA et le Bus Noël !

## Agenda

- Janvier :**  
La STGA se met aux couleurs du FIBD : tickets à 1€ la journée du 30 janvier au 2 février.
- Février :**  
Opération Info Voyageurs et petit dej' numérique au Kiosque STGA.
- Mars :**  
Le « Printemps des poètes ».

### Chiffres Clés OCTOBRE 2013

397 658 kms  
parcourus

853 053  
voyages  
réalisés

12 129  
abonnés  
au service  
bus

3 015  
paiements par  
prélèvements  
automatiques

152 345  
tickets  
vendus

6 lignes  
accessibles  
PMR\*  
Programme à Mobilité Réduite

224 arrêts  
accessibles  
PMR\*

30 648  
visites du site  
internet

TICKETS	PRIX (01/01/14)	POINT DE VENTE au KIOSQUE, e-boutique et...
1 voyage	1,30€	Bus
3 voyages	3,40€	Bus et points relais
10 voyages	9,60€	Points relais
7 jours consécutifs	11,50€	Kiosque uniquement
Groupe 10 voyageurs	4,80€	Centre Bus

Commandez vos tickets sur l'e-boutique du site [www.stga.fr](http://www.stga.fr) ou achetez les directement avec l'application

**ticketmobile**

### ADRESSES UTILES pour acheter vos tickets et vos mobili'carte

Kiosque STGA	Place Bouillaud - 16000 Angoulême (arrêt Hôtel de ville lignes 1,2,3,5,6,7,8,9)
Points Relais STGA	Retrouver la liste sur <a href="http://www.stga.fr">www.stga.fr</a> ou le Guide Bus
Centre Bus	554 route de Bordeaux - BP 32 322 - 16023 Angoulême Cedex (arrêt STGA lignes 1 et 8)
Site Internet	<a href="http://www.stga.fr">www.stga.fr</a> - <a href="http://m.stga.fr">m.stga.fr</a> (site mobile)

