

# BUS

# INFOS

LE MAGAZINE DE LA **STGA**

**FESTIVAL DE LA BD 2015**

**LA STGA  
ACCOMPAGNE  
LE FAUVE !**

Photo © Jorge Fidel Alvarez / 9+ Art+ - Trophée Le Fauve © Lewis Tronchheim / 9+ Art+



**JANVIER 2015 • N°71**

**Nous fêtons les 4 ans du Bus Infos en couleur et à cette occasion, nous avons souhaité vous proposer une nouvelle maquette.**

*Si le format de ce nouveau Bus Infos ne change pas, nous espérons que vous le trouverez plus clair, plus proche de vous et encore plus riche en actualités. Nous vous invitons à nous donner votre avis sur notre site internet !*

**L'année 2014 a été riche pour la STGA avec le lancement de nombreux projets numériques et cette année 2015 restera dans cette continuité.**

*En effet, vous êtes de plus en plus nombreux à consulter les applications de la STGA, à prendre rendez-vous au kiosque sur le site internet, à acheter vos tickets sur votre smartphone et nous vous en remercions !*

*De son côté, la STGA poursuit le développement de son projet « tablettes numériques » auprès de ses collaborateurs et de nouvelles fonctionnalités leur permettront d'être encore plus connectés au quotidien.*

*Aujourd'hui, je ne peux que vous inciter à acheter vos tickets pour le festival de la BD directement sur l'application « ticket mobile », à télécharger vos fiches horaires plutôt que de les imprimer... c'est ensemble que nous réussirons à faire baisser la consommation de papier et à préserver notre environnement !*

*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 2015... en bus, toujours ;).*

Michel GERMANEAU  
Président de la **STGA**



## SOMMAIRE

03

### BRÈVES DE BUS

04

### DOSSIER

Festival de la Bande Dessinée 2015

06

### REPORTAGE

Une journée au sein de l'équipe appui soutien conseil

08

### QUOI DE NEUF ?

Un nouveau directeur à la STGA • Enquête dans les bus Infos plan neige • Tarif du bus

09

### ÉcoSTGA

Mobili'cycle : Louez votre vélo ! • Fin du Diester

10

### BUS FACILE

Des abris propres ! • Signalétique lignes scolaires  
Un tarif spécial pour les salariés ! Bussy & Benjamin

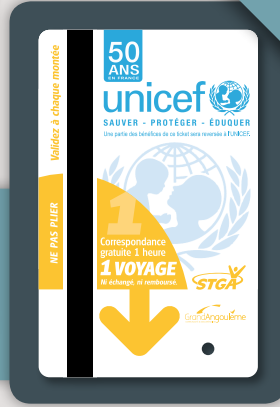
12

### MÉMO

Chiffres clés • Tarifs du bus • Adresses utiles

## 2805 vaccins offerts à l'UNICEF ! Merci !

Vous avez été nombreux dans les bus à acheter un ticket 1 voyage aux couleurs de l'UNICEF jeudi 20 novembre. C'est 2805 vaccins qui ont pu être offerts à l'UNICEF. Merci !



## MasterSTGA

Le chef Hervé et son commis Sophie, tous les deux conducteurs à la STGA ont remporté la saison 2 des MasterSTGA lors des Gastronomades 2014 ! Bravo à eux 2 et bravo aussi à Alexis, voyageur STGA qui a gagné le concours du meilleur mobili'dessert au chocolat !

## 15 nouveaux vélos à mobili'cycle

15 nouveaux vélos à assistance électriques sont arrivés en décembre à l'agence mobili'cycle... De quoi servir une partie des personnes en liste d'attente !



## 97%. Bravo !

97% de bonnes réponses à notre sondage internet.

Les lettres GA du sigle de la STGA veulent bien dire : GrandAngoulême ! La bonne réponse était : STGA = Société du Transport du GrandAngoulême !

## La STGA et les Ages d'or

La STGA a été présente les 3 et 4 décembre à Lunesse. Invitée par la mairie d'Angoulême, elle délivre sur place les abonnements âge d'or à nos aînés ! Un moment d'échanges et de convivialité.

## La coupe du Fair Play pour la STGA

La STGA a participé au tournoi de foot en salle interquartiers organisé par le centre social de Basseau et a remporté la coupe du fair play ! Bravo aux équipes.



## Agendas et calendriers 2015 !

Les nouveaux agendas et mini-calendriers STGA vous attendent au kiosque et dans les bus !



# FESTIVAL DE LA BANDE DESSINÉE 2015

Le festival se déroulera cette année du 29 janvier au 1<sup>er</sup> février 2015. Toute la ville s'y prépare et la STGA aussi.



## Tous les bus à 1€ la journée

Du 29 janvier au 1<sup>er</sup> février, tout le réseau de la STGA proposera en vente des tickets à 1€ la journée à l'effigie du fauve.

**Profitez de ces 4 jours de festival pour vous déplacer en bus !**

## Des navettes BD pour relier les bulles gratuitement.

En plus des lignes régulières qui circuleront normalement, **des bus décorés seront à l'honneur et composeront les flottes des navettes BD** qui relieront les centres d'animations depuis la gare dans les 2 sens toutes les 15mm environ.



## Découvrez les tickets magiques !

**50 tickets magiques sont cachés dans les paquets de tickets BD...** Achetez votre ticket BD, vous tomberez peut-être sur un ticket magique ? En le présentant au kiosque STGA, vous recevrez un cadeau...!



## 50 Pass BD à gagner.

La STGA met en jeu 50 pass BD pour le **Samedi 31 janvier**.

Pour jouer, il suffit de se connecter sur le site Internet de la STGA : [www.stga.fr](http://www.stga.fr) du 12 au 24 janvier et tentez votre chance !

*Jeu-concours sans obligation d'achat. Règlement disponible sur [www.stga.fr](http://www.stga.fr)*



# Suivez le guide !

Une signalétique spécifique vous permet de reconnaître les arrêts des navettes BD !

## CIRCUIT DES BUS BD 2015. Navette Gare SNCF --> Parking Bourgines

- Jeudi 29/01 et vendredi 30/01 : **Toutes les 15 mn de 9 h 45 à 19 h 45**
- Samedi 31/01 : **Toutes les 10 mn de 9 h 45 à 20 h 00**
- Dimanche 01/02 : **Toutes les 10 mn de 9 h 45 à 19 h 30**



INFO+



# ticketMobile

Votre mobile a le ticket!

## Pensez à acheter vos tickets BD sur l'application Ticket Mobile de la STGA !

Vous éviterez ainsi la queue dans le bus et gagnerez en sérénité !

# UNE JOURNÉE AU SEIN DE L'ÉQUIPE APPUI SOUTIEN CONSEIL



**Il y a cinq ans, l'organisation du Service Mouvement de la STGA (service regroupant les conducteurs et les contrôleurs) a été modifiée donnant naissance à deux pôles :**

- **PÔLE « RDS »** (Réalisation Du Service) qui assure la gestion technique du service (suivi des horaires, contrôles billetterie...)
- **PÔLE « ASC »** (Appui-Soutien-Conseil) intervenant auprès des conducteurs incidentés dans les bus.

L'équipe ASC comprend 8 correspondants, 2 animateurs quartiers soit 10 personnes encadrées par 2 responsables « appui-soutien » et l'adjointe du service Mouvement.

**Pour mieux comprendre l'organisation de ce service, notre journaliste amateur, Claudine du service clientèle a passé une journée avec eux. Elle nous raconte...**

"L'équipe ASC est présente du lundi au samedi en faction. Une astreinte est organisée le dimanche.

Les missions ASC s'enchaînent tout au long de la journée. Après une transmission des informations entre les responsables de chaque faction, un programme est défini quotidiennement. Leurs missions sont variées :

- Intervenir dans les meilleurs délais en cas de chahuts, d'incivilité ou d'incidents à bord des bus
- Rencontre avec les conducteurs de la STGA au moins une fois par an,
- Présence aux sorties des établissements scolaires
- Circuler dans les quartiers pour assurer une surveillance
- Passage au kiosque
- Autres activités.

## 1. LA GESTION DES INCIDENTS

La mission la plus délicate est sans conteste l'intervention en cas d'incident dans un bus.

Le conducteur presse la pédale de détresse qui déclenche une alerte au poste central de régulation au Centre Bus. L'équipe ASC, en écoute permanente, se rend sur place de toute urgence (en respectant bien sûr le code de la route et les règles de prudence). Selon la nature de l'appel, les forces de police ou de gendarmerie peuvent être sollicitées. Sur place, l'équipe devra évaluer rapidement la situation, s'informer de l'état du conducteur, questionner les passagers... et prendre toutes les dispositions pour régler le conflit. Si besoin, le correspondant ASC remplacera



le conducteur au volant le temps nécessaire. En effet, le conducteur ayant vécu une situation émotionnelle intense, s'effondre parfois « psychologiquement ». Cet état de fragilité nommée « décompensation » nécessite l'écoute attentive de l'équipe ASC. Dans les cas les plus graves, une plainte sera déposée. Parallèlement, le conducteur pourra être assisté par l'ASVAD16 (association de soutien aux victimes d'actes de délinquance) tant par une écoute, une information juridique, une aide psychologique et une aide à la constitution de dossiers. Dans toute cette procédure, le conducteur est accompagné par un correspondant qui devient son référent.

## 2. RENCONTRE DES CONDUCTEURS

Après avoir pris un portable afin de rester en contact constant avec le Poste Central, nous rejoignons un conducteur à son terminus. L'un des deux agents ASC monte à bord du bus pendant que le second suivra le bus en voiture.

Une conversation s'engage avec le conducteur sur son quotidien. C'est un moment d'échanges important entre les équipes permettant une meilleure connaissance du terrain, des lignes et des voyageurs.

## 3. PRÉSENCE AUX SORTIES SCOLAIRES ET ACCOMPAGNEMENT.

Au moment où les collégiens et lycéens sortent de leur établissement scolaire, il est parfois nécessaire de canaliser leur énergie avant leur montée dans le bus. La simple présence des agents suffit généralement à les calmer. Bien entendu, le dialogue s'engage si nécessaire.

## 4. VEILLE

Circuler régulièrement à bord d'une voiture dans les quartiers de l'agglomération permet d'exercer une surveillance active qui se veut essentiellement dissuasive.

## 5. PRÉSENCE AU KIOSQUE

Se rendre au Kiosque, point central de vente et de renseignements est une occasion de rencontrer les clients à l'intérieur du kiosque et/ou d'être en veille sur les quais de l'arrêt « Hôtel de Ville ».

## 6. ET AUSSI DE LA PRÉVENTION

Les équipes ASC peuvent également être sollicitées pour d'autres activités :

- Prévention routière : inculquer aux jeunes le respect des matériels, des conducteurs...
- Accueil et sensibilisation aux pratiques et consignes de l'entreprise à l'arrivée de nouveaux conducteurs.
- Opération « Malin le bus » en juin pour sensibiliser les jeunes écoliers aux bonnes attitudes à suivre à l'intérieur des bus.

Voilà, ma journée se termine... journée active et pleine de rencontres. Pour ma part, je n'avais pas d'idée très précise de l'activité quotidienne du service. C'était donc une très bonne expérience que je suis ravie de vous faire partager ! A bientôt pour de nouvelles aventures "...

*Claudine, Service Clientèle STGA*



L'équipe ASC en présentation au collège de Saint Michel (classe de 4<sup>ème</sup>)

# UN NOUVEAU DIRECTEUR À LA STGA

Patrice GRAND est le nouveau directeur de la STGA.



Il a pris ses fonctions le 27 Octobre dernier à la suite de Christian TOUZALIN qui a pris une retraite bien méritée.

M. GRAND était auparavant directeur du réseau de bus de NIORT. Nous lui souhaitons la bienvenue !

## ENQUÊTE DANS LES BUS

Mieux connaître vos déplacements.

Au mois de décembre, 70 enquêteurs ont été présents dans les bus pour vous poser des questions sur votre itinéraire, vos fréquences de déplacements... Merci à tous nos voyageurs pour le temps qu'ils ont consacré à cette enquête. GrandAngoulême dépouille en ce moment les résultats et nous ne manquerons pas de vous en faire un retour !

## INFOS PLAN NEIGE



En cas de neige, connectez-vous !

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 aux voyageurs.

**Comment rester informés en cas d'intempéries ?**

Connectez-vous au site internet de la STGA ou au compte facebook pour avoir les informations au fur et à mesure.

## TARIFS DU BUS

Évolution des tarifs au 1<sup>er</sup> Mars !

**Il y a un an, la TVA sur le transport passait de 7% à 10% sans augmentation de tarif pour les voyageurs. L'agglomération ne répercutera cette hausse de TVA de 3% qu'au 1<sup>er</sup> Mars 2015.**

Les tarifs de l'ensemble des titres STGA augmenteront donc au 1<sup>er</sup> Mars 2015.

A titre d'exemple, le ticket 1 voyage passera de 1,30€ à 1,40€, l'abonnement scolaire de 14,20€ à 14,70€ et l'abonnement Liberté de 34,60€ à 35,70€...

La STGA mettra à votre disposition très rapidement la nouvelle grille des tarifs.

Depuis 2007, le prix du ticket 1 voyage n'avait pas évolué. A chaque hausse en effet, les arrondis commerciaux\* avaient été en faveur des voyageurs et le ticket 1 voyage était resté au prix d'1,30€.

**\*La règle en terme d'arrondi sur les tarifs du bus est à l'avantage des voyageurs !**

Les tarifs commerciaux sont arrondis au dixième d'euro inférieur. Depuis 2007, le prix officiel du ticket 1 voyage est passé de 1,32€ à 1,35€ puis 1,37€ mais toujours vendu 1,30€ aux voyageurs.

Aujourd'hui l'augmentation de 3% le fait passer à 1,41€. Il sera donc vendu à 1,40€ au 1<sup>er</sup> mars 2015.

INFO+



# MOBILI'CYCLE : LOUEZ VOTRE VÉLO !

96% des clients sont satisfaits du service mobili'cycle.

**OUVERT**  
LE MERCREDI DE 13H À 16H  
ET LE SAMEDI DE 9H À 12H

**mobili'cycle**  
Service de location de vélos

VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE ET VÉLO CLASSIQUE

mobilicycle.fr ou 05 45 90 95 91

L'agence mobili'cycle vous accueille le mercredi de 13h à 16h et le samedi de 9h à 12h, rampe d'Aguesseau à Angoulême. L'agence vous propose des locations de vélos à assistance électrique et des vélos classiques pour 1 à 3 mois.

Le parc s'est agrandi pour s'établir à 80 vélos à assistance électrique et 17 vélos classiques.

**Préparez vous dès maintenant en vous inscrivant sur la liste d'attente !  
Plus d'information sur mobilicycle.fr ou au 05.45.90.95.91**

## FIN DU DIESTER

Un bio-carburant très critiqué...



Depuis 2003, tous les bus de la STGA roulaient au Diester (30% de biodiesel incorporés dans le gazole), cependant les critiques envers ces bio-carburants étaient de plus en plus nombreuses :

- Incertitude sur la provenance des plantes utilisées pour la fabrication du Diester.
- Débat sur l'utilisation des terres agricoles pour la culture de plantes à destination du Diester au lieu de cultures alimentaires.
- Coût global plus important : prix du litre supérieur et coût d'entretien des véhicules plus élevé.

Pour ces raisons, GrandAngoulême, en collaboration avec les services de la STGA a souhaité mettre fin à l'utilisation du Diester. Tous les bus rouleront désormais au gasoil.

D'un autre côté, des tests vont avoir lieu sur un autre type de véhicule « propre » : l'hybride.

## DES ABRIS PROPRES !

L'agglomération compte quelques 250 abribus\*...

Leur entretien est confié à un prestataire qui intervient pour nettoyer les vitrages, les bancs, les cadres et les toitures.



\*Abribus non publicitaires

C'est grâce à un nettoyage régulier que ces points d'accueil restent agréables pour nos voyageurs. Nous vous remercions de l'accueil que vous faites à notre prestataire qui est amené parfois à intervenir alors que vous êtes à l'arrêt. Il lui faut juste quelques minutes d'intervention pour vous assurer un meilleur confort !

## DE NOUVEAUX ABRIS SUR LE RÉSEAU

GrandAngoulême acquiert de nouveaux abris pour les arrêts :

Ravel, Grande Garenne, Poitevin, Schweitzer et Espoir. Les travaux d'installation sont en cours.

## SIGNALÉTIQUE LIGNES SCOLAIRES

150 arrêts concernés...

Des travaux de marquage au sol des lignes scolaires vont se dérouler en ce début d'année. Le numéro de la ligne scolaire passant à l'arrêt sera peint au sol dans les zébras afin de mieux identifier les lignes passantes.



# UN TARIF SPÉCIAL POUR LES SALARIÉS !

Le Plan de Déplacement d'Entreprise encouragé.

L'agglomération a souhaité encourager les entreprises du GrandAngoulême ayant mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE) conventionné avec l'agglomération. Les salariés de ces entreprises bénéficient d'un tarif préférentiel de -15% sur les services de la mobilité (bus, vélo, autopartage).

Un nouveau tarif ABONNEMENT LIBERTE PDE a donc été rajouté à la grille tarifaire de la STGA. Cet abonnement existe au mois (29,40€) ou à l'année (297€). Pour en bénéficier, le salarié doit présenter une attestation de son employeur concernant la mise en place du PDE conventionné.

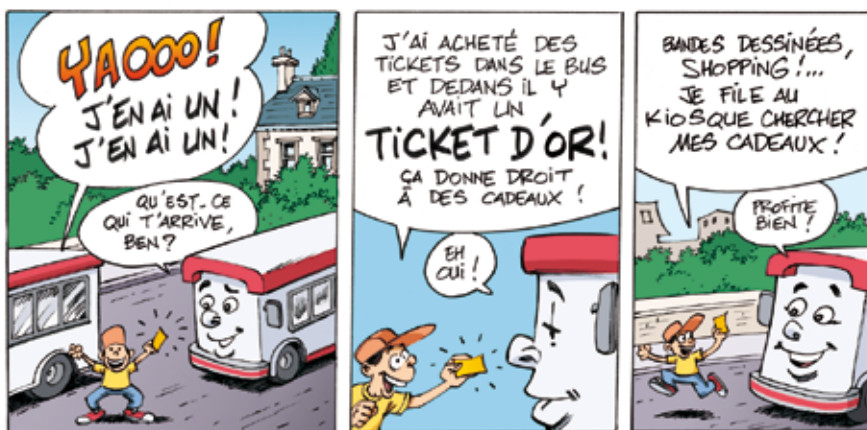
\*Renseignement auprès de votre employeur

**OFFRE  
BUSINESS**

La STGA propose toujours son offre BUSINESS et offre la carte à puce gratuite ainsi que 3 bons de réductions de 10€ à tout nouvel abonné, salarié au sein du GrandAngoulême !

Renseignements au kiosque STGA – Place Bouillaud à Angoulême.

## BUSSY & BENJAMIN



LA STGA VOUS SOUHAITE  
UNE TRÈS BELLE ANNÉE



SUR LES LIGNES DU GrandAngoulême  
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATIONS

## CHIFFRES CLES

OCTOBRE 2014

**848 469**  
voyages  
réalisés

**32 051**  
visites du site  
internet

**403 390**  
kms parcourus

**2 953**  
paiements par  
prélèvements  
automatiques

**526**  
QR Code  
flashés aux  
arrêts

**12 227**  
abonnés  
au service  
bus

**153 154**  
tickets  
vendus

**251** arrêts  
accessibles  
PMR\*

**1 713**  
fans  
Facebook

**13 874**  
visites du site  
mobile

**6** lignes  
accessibles  
PMR\*

\*Personnes à Mobilité Réduite

**2 771**  
abonnés  
Newsletter

**1 726**  
abonnés  
aux Alertes  
SMS

# BUS INFOS

LE MAGAZINE DE LA **STGA**

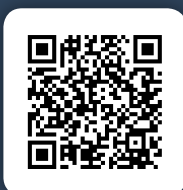
## KIOSQUE STGA

PLACE BOUILLAUD • 16000 ANGOULÊME

## CENTRE BUS

554 ROUTE DE BORDEAUX • BP 32 322  
16023 ANGOULÊME CEDEX

## TARIFS



Le service bus du **GrandAngoulême**

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION