

20  
11

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

**BIEN BOUGER  
POUR MIEUX VIEILLIR**

Petit Guide d'information des Seniors !

En collaboration avec  
**Max**  
Charente



## ■ UNE ANNÉE TRÈS PRIMÉE



Réception du prix de l'innovation décerné par l'association AGIR ainsi que le prix « Mobilité 2.0 » décerné par le magazine Ville Rail et Transport.

L'année 2011 a été particulièrement dynamique. Elle a été marquée par de nombreux événements qui ont ponctué le calendrier de chacun. Que l'on soit utilisateur du bus ou non, personne n'a pu rester indifférent aux messages et aux projets mis en place cette année par le réseau de transport.

Des actions de promotions du Transport Public vers les jeunes, les actifs, les séniors ont permis de mieux faire connaître les avantages du service de transport urbain.

L'amélioration de l'information voyageur a été un axe fort de développement cette année avec le lancement d'un nouveau site internet et d'un site mobile. Ces projets ont permis un meilleur accès à l'information et ont été récompensés par 2 prix et 1 nomination, mettant en avant le réseau d'Angoulême sur la scène nationale.

Utiliser les transports en commun est un geste écolo-citoyen, facteur d'amélioration de la qualité de vie et d'économie au niveau individuel et aussi collectif. C'est un discours qu'il est important de poursuivre sur le long terme. Chacun doit y croire et les indicateurs nous y encouragent : 94% des voyageurs ont été satisfaits du service de bus en 2011 et pour la 6ème année consécutive, la fréquentation a progressé pour atteindre plus de 9 500 000 voyageurs.

Je souhaitais remercier les voyageurs de leur confiance tous les ans renouvelée et remercier les équipes de la STGA pour leur dynamisme et leur esprit client. C'est grâce à cette synergie que le réseau d'Angoulême pourra encore progresser et rester parmi les meilleurs réseaux de France.

Denis DOLIMONT  
Président

# LA GOUVERNANCE DES TRANSPORTS



## D.P.S.A.T

Direction des politiques solidaires  
et de l'aménagement du territoire



## SERVICE TRANSPORT



Délégation de Service public



Réalisation du Service public

## LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

L'organisation et le choix d'offre de transport public est de la compétence de GrandAngoulême qui :

- définit le volume de service,
- réalise les investissements,
- vote les tarifs, les budgets et les évolutions du réseau.

**Aujourd'hui le service proposé par GrandAngoulême est, en volume, l'un des plus important de France au regard du nombre d'habitants.**

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public, et sous son contrôle, GrandAngoulême confie à la STGA (Société d'Economie Mixte) l'organisation technique et commerciale du réseau.

La STGA gère au quotidien l'offre de transport et rend régulièrement compte de son action et de sa gestion à GrandAngoulême qui est son actionnaire majoritaire (80%).

# PRÉSENTATION

## ■ STGA : SOCIÉTÉ ANONYME D'ÉCONOMIE MIXTE DES TRANSPORTS DU GRAND ANGOULÊME

L'organisation de l'entreprise est entièrement tournée vers le service à ses voyageurs. Les innovations techniques et commerciales sont conçues et mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et les performances du réseau.

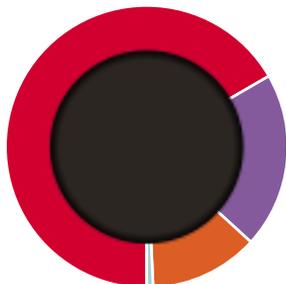
La structure juridique en SEM garantit l'utilisation des fonds publics et des recettes au profit du fonctionnement et de l'amélioration du service public, sous le contrôle du Conseil d'Administration qui a la composition suivante :

ACTIONNAIRES DE LA STGA	%
Grand Angoulême	80
CMSO	18,7
C.C.I	1,19
Association du Personnel	0,08
5 porteurs individuels	0,03

Le conseil d'administration est constitué par 7 membres représentant Grand Angoulême et 5 membres représentant les autres actionnaires.



# RÉSULTATS FINANCIERS<sup>(\*)</sup>

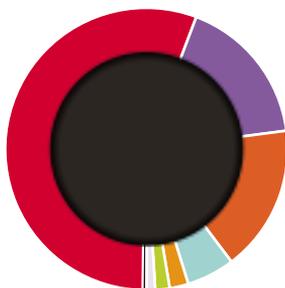


**RECETTES (HT en K€) total : 15 464**

■ Participation GrandAngoulême <sup>(1)</sup> .....	11 107
■ Recettes voyageurs <sup>(2)</sup> .....	3 355
■ Autres recettes .....	879
■ Achats Collectivités .....	123

<sup>(1)</sup> Dont 55 K€ au titre de 2010.

<sup>(2)</sup> Les réductions de GrandAngoulême pour les tarifs Solidarité, Scolaire et Âge d'Or représentent 421 K€ en 2011.



**CHARGES (HT en K€) total : 15 332**

■ Frais de personnel .....	9 217
■ Achats (carburant, pièces, etc...) .....	2 839
■ Services extérieurs .....	1 575
■ Affrètement .....	908
■ Impôts et taxes .....	355
■ Dotation aux amortissements .....	272
■ Provisions pour risques & charges .....	162
— Charges exceptionnelles .....	4

**TAUX DE COUVERTURE : 28,9%**

Moyenne des 16 réseaux de taille comparable en 2009 : 28,5%

<sup>(\*)</sup> Hors écritures d'ordre

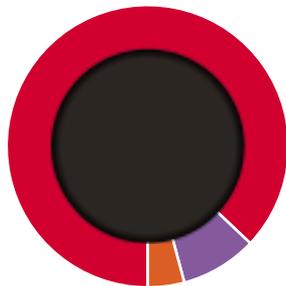
# CHIFFRES CLÉS

**COÛT KILOMÉTRIQUE D'EXPLOITATION :** ..... **3,62€**

**COÛT KILOMÉTRIQUE GLOBAL :** ..... **3,93€**  
(y compris amortissements, frais financiers, frais exceptionnels et affrètement)

**KM PAR HABITANT ET PAR AN :** ..... **41 KM**  
Moyenne des 16 réseaux de taille comparable en 2010 : 27,7 km

**VITESSE COMMERCIALE :** ..... **24,1 KM/H**  
(Km en ligne / Temps de parcours hors battement)



**OFFRE DE DÉPLACEMENT :** ..... **4 484 000 KM/AN**

■ STGA	.....	3 904 000
■ Affrètement taxis	.....	393 000
dont Minibus	.....	(375 000)
& TaxiBUS	.....	(18 000)
■ Affrètement bus	.....	187 000

12,9% des kms sont affrétés.

# OFFRE DE TRANSPORT

---

## ■ LES LIGNES

La STGA gère un réseau de 642 km de lignes urbaines composé de :

**9** lignes régulières      **10** lignes de proximité  
**26** lignes scolaires      **4** lignes du dimanche      **2** lignes Studibus

## ■ LES VÉHICULES

La moyenne d'âge des véhicules au 31/12/2011 est de 6,4 ans.

**5** autobus articulés de 150 places  
**82** autobus standards de 100 places (dont 52 accessibles PMR)  
**12** minibus de 19 places (dont 3 accessibles PMR)      **6** véhicules pour location

## ■ LE RÉSEAU

**4,6 km** de voies et rues réservées  
**1** point d'information et de vente situé en centre-ville  
**52** bornes d'information temps réel aux arrêts principaux  
**40** commerces «Points Relais» sur l'ensemble de l'agglomération  
**1074** points d'arrêt dont 459 équipés d'abribus

## ■ HANDIBUS - SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service est mis en œuvre par l'Association d'Aide aux Handicapés,  
Personnes Isolées et Agées sous l'autorité de GrandAngoulême depuis 2009.

Pour tout renseignement : AAHPIA, 115 route de Vars 16160 Gond Pontouvre, 05 45 95 74 22.



## ■ UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE L'AGGLOMÉRATION

Un effectif en hausse : **216\*** personnes (au 31/12/2011)

**176** personnes à temps complet

**40** personnes à temps partiel

\* Chiffre hors CDD et Contrat de Qualification et d'Apprentissage.

Service mouvement : **177** dont **164** conducteurs

Service atelier : **19** personnes.

Autres services : **20** personnes.

## ■ RÉNUMÉRATION ET CHARGES CONNEXES

**Salaire annuel moyen brut d'un conducteur : 28 333 €** (à temps complet).

**Habillement : 57 895 €** soit **318 €** par agent (conducteur et atelier)

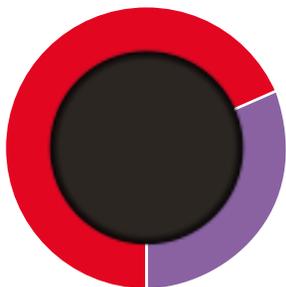
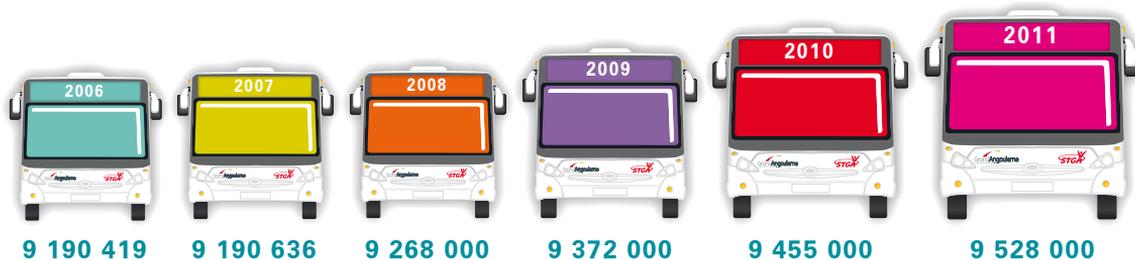
Les vêtements sont à choisir dans une gamme définie par l'entreprise.

**Formation continue : 3 983 heures** soit + de 18h en moyenne par agent.

La STGA consacre **4,1%** de sa masse salariale à la formation (obligation légale : 1,8%).

## ■ NOMBRE DE VOYAGES : 9 528 000

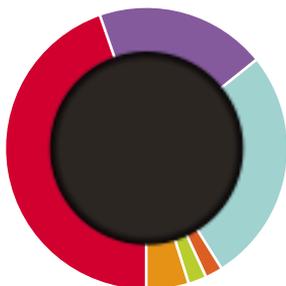
Soit **86,2** voyages par an et par habitant



## ■ RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

■ Abonnements .....	70%
■ Tickets .....	30%

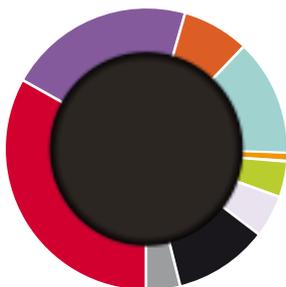
# FRÉQUENTATION



## TICKETS<sup>(1)</sup>

Nombre de voyages par an effectués avec des tickets : **1 500 144**

■ Ticket 1 voyage .....	<b>44,8%</b>
■ Ticket 3 voyages .....	<b>19,6%</b>
■ Tickets 10 voyages .....	<b>27,0%</b>
■ Tickets 7 jours (dont ticket 7 jours gratuit) .....	<b>2,0%</b>
■ Pack 10 voyages .....	<b>2,1%</b>
■ Autres (Cartrans + Evènements) .....	<b>4,5%</b>



## ABONNEMENTS

Nombre d'abonnements vendus par an<sup>(2)</sup> : **125 013**

■ Scolaire .....	<b>32,8%</b>
■ Scolaire + .....	<b>21,1%</b>
■ 18/25 .....	<b>7,6%</b>
■ Liberté .....	<b>14,1%</b>
■ Liberté Zen .....	<b>1,0%</b>
■ Age d'Or Zen (heures creuses, personnes âgées) .....	<b>4,1%</b>
■ Age d'Or Plein Jour (toute la journée, personnes âgées) .....	<b>4,8%</b>
■ Liberté Solidarité (adultes) .....	<b>10,7%</b>
■ Autres (Liberté Annuel gratuit) .....	<b>3,8%</b>

<sup>(1)</sup> Hors tickets de groupe

<sup>(2)</sup> En équivalent mois

## ■ JANVIER

**Le Bus Infos évolue** : il se présente avec un nouveau format et des rubriques plus proches des utilisateurs. Il devient plus économique à l'impression tout en respectant l'environnement.

Pour accompagner le festival de la Bande dessinée, la STGA crée le nouveau ticket journée « collector ». Ce ticket de bus à 1€ la journée, à l'effigie du fauve mascotte du festival, a permis aux festivaliers et aux voyageurs de se déplacer autant de fois qu'ils le souhaitent pendant une journée. 50 pass pour le festival de la BD ont été gagnés par les voyageurs de la STGA

## ■ FÉVRIER

L'inauguration d'une **nouvelle boîte aux lettres BD** est le fruit d'un partenariat. L'équipe de l'atelier Topturbo s'est investie dans ce projet.

Les « journées sans téléphone mobile » ont eu lieu. Dans le cadre des journées internationales, la STGA a transmis un message de sensibilisation aux jeunes grâce au slogan « dans le bus, un SMS c'est plus discret »

## ■ MARS

Lancement de l'**opération « Nouveaux Arrivants »** pour convaincre les nouveaux habitants de l'agglomération de prendre les bonnes habitudes de transport.

## ■ AVRIL

Les voyageurs nous témoignent leur confiance avec un taux de satisfaction global de 94%. C'est ce que révèle l'enquête réalisée en février 2011.

**Journée nationale du sourire à la STGA** : le plus beau sourire voyageur et le plus beau sourire conducteur sont élus.

## ■ MAI

« Crée la carte qui te plaît » était le slogan qui rythmait la vie du kiosque STGA du 9 au 28 mai. Les frais de création de la Magicarte étaient offerts pour les nouveaux abonnés.

Achat de 5 nouveaux bus..

Du 26 au 29 mai la STGA participe à l'**opération « A vous de lire »**, menée par la Librairie Chapitre. Dans la ligne de bus numéro 1, des petites caissettes remplies de livres de toutes tailles étaient à la disposition des voyageurs.

## ■ JUIN

Nouvelle édition « Malin le bus » avec un parcours pédagogique. 14 écoles du Grand Angoulême y ont participé.

Le 15 juin, le **nouveau site internet** a été lancé : moderne, riche en information et consultable sur téléphone portable.

## REGARD SUR 2011

---

### ■ JUILLET

La STGA est nominée pour le trophée des EPL, grâce à son service innovant, le **QR code aux arrêts**.

### ■ AOÛT

**Le Guide Bus évolue**, sa forme et son contenu se conforment aux attentes des clients. Dans cette édition 2011 sont intégrés un plan avec des zooms sur des arrêts particuliers, et une liste des lieux principalement fréquentés.

### ■ SEPTEMBRE

**Journée du transport public** le 21 Septembre : GrandAngoulême propose l'accès au bus gratuit pour tous. À cette occasion, **un bus était stationné place du Champ de Mars** pour informer les salariés sur l'offre BUSINESS, et un jeu concours a été mis en place pour faire gagner un an d'abonnement au transport public.

### ■ OCTOBRE

6 Octobre : **Journée des personnes âgées** : La STGA et l'UDAF ont invité les seniors à un spectacle au centre ville dans le but de leur faire découvrir le transport public.

La STGA reçoit le prix de l'innovation décerné par l'association AGIR. Ce prix récompense la mise en place du système d'information voyageurs de la STGA, passant par des canaux de communication diversifiés.

### ■ NOVEMBRE

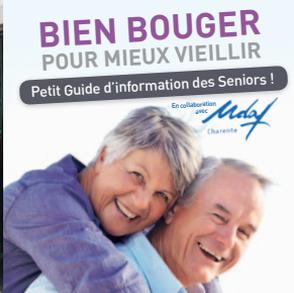
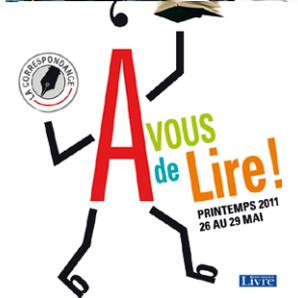
La STGA reçoit pour GrandAngoulême le prix « Mobilité 2.0 » décerné par le magazine Ville Rail et Transport.

**Operation « Le Bus, un lieu de vie » : Les élèves de Bac Pro Accueil du Lycée Professionnel Jean Caillaud se sont rendus dans les bus** les 8 et 9, 15 et 16 novembre afin de sensibiliser les voyageurs au respect des règles de vie dans les transports en commun.

Soirée entreprise à la salle des fêtes de Puymoyen pour passer un moment convivial tous ensemble et honorer les collègues médaillés.

### ■ DÉCEMBRE

L'**opération « Journées Shopping »** permet aux angoumoisins de préparer les fêtes de Noël en profitant d'un tarif de bus à 2€ la journée. Pour cette édition, un jeu-concours y est ajouté en partenariat avec les commerçants du centre-ville afin de rendre l'animation plus festive et d'inciter les habitants de GrandAngoulême à réaliser leurs courses de fin d'année en bus.



Rapport d'activité 2011

REGARD SUR 2011

20  
11

"MERCÌ À NOS VOYAGEURS  
ET À NOS EMPLOYÉS"



[www.stga.fr](http://www.stga.fr)

554 ROUTE DE BORDEAUX  
BP 32 322 16023 ANGOULÊME Cedex

TÉL : 05 45 65 25 00 - FAX : 05 45 65 25 01