

La caverne d'Ali Baba de la STGA

Un doudou, un biberon, du jambon, des lunettes et une écharpe... Non, ce n'est pas la liste de course de toute bonne ménagère mais bien un tout petit échantillon des objets retrouvés dans les bus STGA... en une semaine.



Le bus est un paradis pour les rêveurs et têtes en l'air. Ils se laissent conduire, ils oublient tout, l'espace de quelques minutes, et parfois en redescendent... plus légers.

Tout et n'importe quoi...

Heureusement, les autres passagers et les conducteurs sont là pour récupérer le bien égaré et le rapporter au guichet des objets trouvés du Centre Bus de la STGA. Parfois c'est le service de nettoyage qui déniché la Magicarte glissée malencontreusement entre deux sièges.

Les voleurs, si vite incriminés par nos chères têtes blondes sont bien moins nombreux qu'il n'y paraît ou alors très étourdis... eux aussi !

Même s'il vivait enfermé dans un local sans fenêtre, l'agent chargé de la saisie des dits objets pourrait suivre les saisons. Des parapluies, un gant et des bonnets, tiens, le temps se gâte ! Une casquette, des lunettes de soleil, le printemps est là. Les vacances sont finies dès le premier jour de la rentrée, les cartables, sacs de sport et cartes d'abonnement font leur réapparition.

Des objets plus inhabituels s'invitent pendant les festivals et animations de l'agglomération. Un tamtam pendant

le festival Musiques Métisses, un carton à dessin pendant la BD, un violon le jour de la fête de la musique. Tous rejoignent une étagère en attente de leur propriétaire.

Chaque objet est rigoureusement répertorié pour pouvoir être restitué. Quoi de plus agréable que de voir le sourire d'une maman venue récupérer le doudou égaré ou le jeune chercheur d'emploi soulagé d'avoir retrouvé son dossier, leurs instants de bonheur font le nôtre.

Les trouvaillies sont cependant parfois moins agréables ou plus insolites. Le poisson frais du vendredi est un classique. De même que toutes les denrées périssables, il sera bien entendu jeté, par mesure d'hygiène. Les bijoux et objets de valeur ont droit à un traitement de faveur et sont passés dans le coffre fort. Plus rare, nous avons aussi retrouvé un œil de verre, un dentier, une chaussure, une poussette... que nous avons rendu à leurs propriétaires quelque peu embarrassés.

Au-delà d'une semaine, il faut se faire une raison, personne ne s'est aperçu de leur disparition ou on les croit perdus à jamais. Tous ces objets sont transférés chaque lundi au service des objets trouvés de la Mairie

d'Angoulême où comme le veut la loi, ils attendront encore quelques mois que quelqu'un pense à eux.

Si vous avez perdu quelque chose dans le bus cette semaine n'hésitez pas, appelez-nous STGA infos clients 05 45 65 25 25, nous l'avons peut-être retrouvé ! ■

Un aperçu des objets retrouvés en février

- 45 Magicartes
- 42 vêtements (écharpe, bonnet, gants...)
- 29 objets divers (ours en peluche, sac de course...)
- 22 cartes diverses (cantines, identité...)
- 21 sacs ou cartables
- 13 parapluies
- 6 téléphones portables
- 5 objets de valeurs (montre, bijoux...)
- 4 portefeuilles
- 3 clés
- 1 béquille

**SERVICE OBJETS TROUVÉS
STGA INFOS CLIENTS
05 45 65 25 25**

À votre écoute

Pourquoi cet hiver je n'ai pas reçu de SMS pour me prévenir que les bus ne circulaient pas à cause de la neige ?

Pour recevoir des informations par SMS il faut tout d'abord avoir fait une demande d'inscription gratuite à notre service SMS@ctu au kiosque ou sur le site internet. Il vous sera alors demandé de préciser la ligne et les 2 arrêts, de montée et de descente, pour lesquels vous souhaitez recevoir des informations. Vous serez ainsi averti des faits majeurs et prévisibles qui peuvent modifier la circulation habituelle des bus sur le réseau.

Lors des épisodes neigeux de cet hiver, nous avons à nouveau constaté que les envois en grand nombre de SMS étaient automatiquement différés par le système et parfois de plusieurs heures.

Quel intérêt alors de vous signaler à 11h que le service vient d'être interrompu à 8h30 alors qu'il reprend progressivement.

Aussi, et parce que l'information évolue de ¼ d'heure en ¼ d'heure en cas d'intempérie, nous avons choisi de privilégier votre information par une mise à jour très régulière du site internet www.stga.fr.

Pour ceux qui ne peuvent utiliser internet, nous restons également à votre écoute par téléphone en essayant de répondre à un maximum d'appels.

À votre avis

Avez-vous consulté le site internet de la STGA en janvier pendant les jours de neige ?

Oui Non

L'information vous a t'elle semblé suffisante ?

Oui Non

MÉMO

Vous avez perdu un objet lors de votre trajet en bus ?

Contactez nous dès le lendemain :
Infos Objets Trouvés 05 45 65 25 00

INFOS CLIENTS 05 45 65 25 25
du lundi au vendredi de 9h à 18h
infos.clients@stga.fr
www.stga.fr

Bussy & Benjamin



BUS infos

Le magazine de la **STGA** / N°54 / Avril 2010

Édito

Comme chaque année depuis 5 ans, nous vous communiquons dans notre magazine Bus Infos, les résultats de l'enquête satisfaction que nous menons auprès de 1000 utilisateurs réguliers et occasionnels du réseau.

Cette mesure de la satisfaction des voyageurs permet de mettre en évidence les progressions et les points de vigilance sur lesquels nous devons travailler.

Nous vous emmènerons également dans les coulisses de l'entreprise et nous vous ferons découvrir notre caverne d'Ali Baba, le service des objets trouvés.

Ce printemps sera également riche en animation. Nous vous invitons d'ores et déjà à participer au week-end climat qui aura lieu les 5 et 6 juin prochain au cours duquel vous pourrez venir découvrir le système de récupération de l'eau mis en place à l'atelier STGA. Il permet de laver les bus sans utiliser l'eau potable.

Enfin, nous vous offrirons des places pour assister aux spectacles de Musiques Métisses mais aussi des livres et des CD dans le cadre de notre partenariat historique avec ce Festival.

A très bientôt et bonne lecture.

Denis DOLIMONT
Président de la **STGA**

La STGA est signataire du Contrat Local d'Initiative Climat piloté par le Grand Angoulême.



NOUVEL ABONNÉ DE MAI, VOS FRAIS DE CARTE OFFERTS !*

*Soit 8€ offerts pour toute création de carte portant un abonnement de mai 2010, carte établie uniquement au kiosque STGA place Bouillaud.

93% de satisfaction...
Merci !

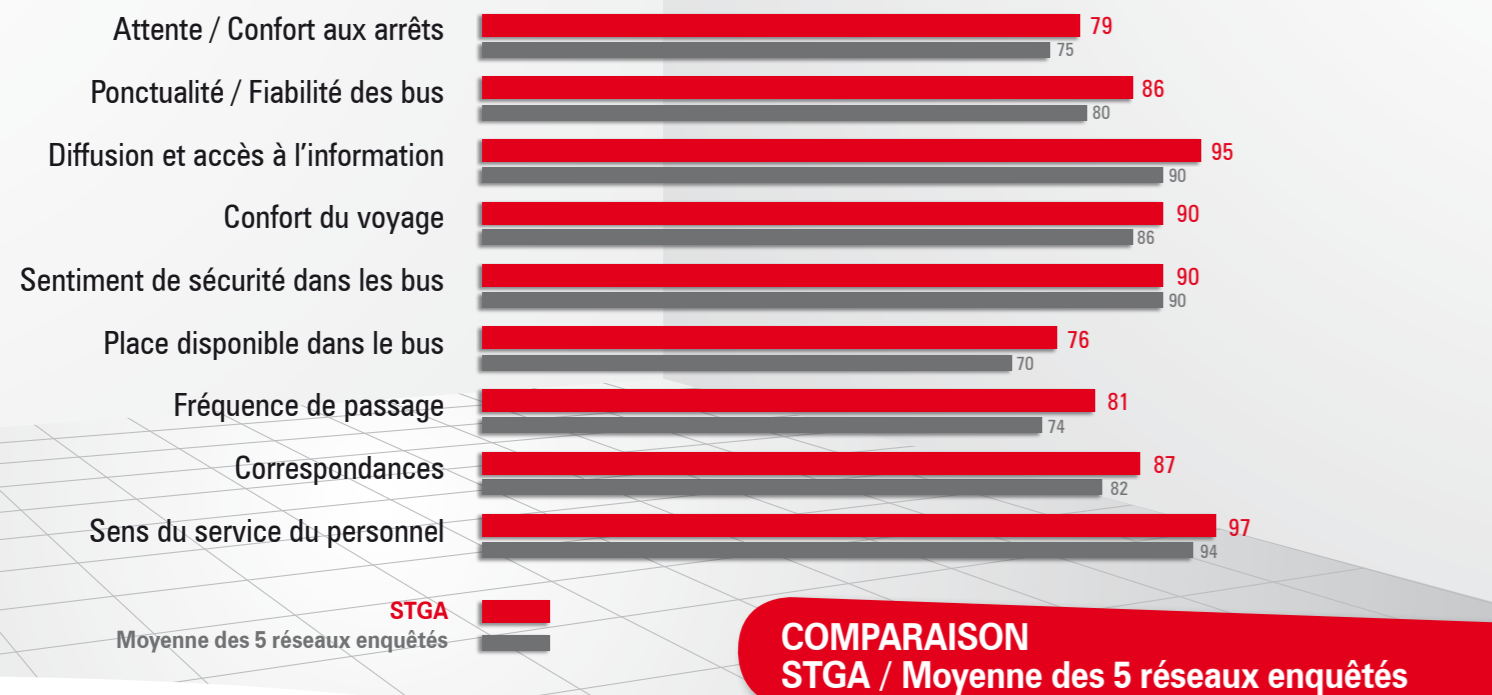


DOSSIER

Enquête voyageurs

93% des voyageurs du réseau de bus de l'agglomération du Grand Angoulême se déclarent spontanément satisfaits ou très satisfaits du service. C'est ce que révèle l'enquête réalisée par un cabinet d'étude indépendant auprès de 700 abonnés de tous âges et de 300 voyageurs occasionnels.

...suite page 2



DOSSIER

Enquête voyageurs : 93% de satisfaits

C'est ce que révèle une enquête réalisée auprès de 1000 habitants du Grand Angoulême par un cabinet d'étude indépendant. La même enquête a été réalisée en ce début d'année auprès de 4 autres réseaux urbains - Annecy, Charleville-Mézières, Poitiers et Troyes – permettant ainsi à chaque réseau de comparer ses résultats. Sur de nombreux critères, les voyageurs de la STGA expriment une satisfaction plus importante que la moyenne des autres réseaux et nous vous en remercions.

Le sens du service du personnel de la STGA et la diffusion et l'accès à l'information sont les deux principaux critères de votre satisfaction.

Plus globalement, 99% des 1000 personnes interrogées ont une image positive de la STGA, et plus précisément d'une entreprise dynamique engagée pour le respect de l'environnement (97%).

Un service que tous souhaitent plus fréquent.

Un point d'insatisfaction commun à tous les réseaux de transport collectif est la fréquence de passage des

bus, 74% des utilisateurs satisfaits en moyenne sur les 5 réseaux. Pour le Grand Angoulême, ce taux de satisfaction s'élève à 81%.

De même, dans tous les réseaux, les voyageurs souhaitent des bus plus tard, plus fréquents le dimanche, sur des liaisons plus diversifiées. En réalité, la fréquence idéale et le parcours optimum se rapprochent pour chacun d'entre nous du service que peut procurer la voiture individuelle. Par définition, le réseau de transport collectif ne peut bien évidemment pas apporter ce service très individualisé.

Le transport collectif est pertinent et efficace s'il répond à des flux importants de déplacements. Plus les besoins sont diffus et les horaires variés, plus il est difficile de regrouper dans un même véhicule un nombre important de voyageurs.

Un taux de satisfaction de 81% des utilisateurs est donc une réelle performance.

Une ponctualité appréciée

La ponctualité et la fiabilité des bus sont les critères auxquels les voyageurs du Grand Angoulême accordent le plus d'importance,

comme dans la majorité des villes. Sur l'ensemble des réseaux enquêtés, 80% des voyageurs en sont satisfaits et plus précisément 85% à Angoulême.

C'est une priorité que chaque réseau de bus s'efforce de garantir malgré les aléas de la circulation (embouteillages, travaux...) que nous connaissons tous.

Des correspondances adaptées...

La facilité à changer de bus pour rejoindre sa destination lors d'un déplacement est également une attente importante des voyageurs. Le temps d'attente entre deux bus et la nécessité de se positionner au bon arrêt, dans le bon sens sont autant de contraintes qui découragent certains utilisateurs du bus.

Il est effectivement très difficile de proposer des trajets directs pour tous à toutes les heures. Le recours à la correspondance, c'est à dire à l'utilisation de deux bus successifs pour un même déplacement, est la seule solution économique pour offrir des horaires fréquents dans toutes les directions.

Le trajet le plus direct possible est naturellement plébiscité. Cependant, la fréquence et donc une souplesse dans le choix des horaires sera souvent préférée à une liaison directe plus rapide mais peu fréquente. Et ce, même si la personne doit effectuer un changement de bus pour rejoindre sa destination.

...et confortables

Pour améliorer le confort du voyageur pendant ses temps d'attente, la STGA entreprend quotidiennement des démarches pour faciliter les changements de bus : ajustements des horaires, régulation des bus en cas de retard, réfection des trottoirs d'arrêt de bus, nettoyage des abribus renforcé. Bien qu'en progrès chaque année, le critère de propreté et de confort aux arrêts est l'un de ceux qui donne le moins de satisfaction aux utilisateurs du réseau du Grand Angoulême (79%).

Les abribus, les bancs et les bornes vidéo annonçant le prochain passage de bus sont autant d'équipements qui améliorent le confort d'attente des voyageurs. Le réseau du Grand Angoulême est en nombre bien équipé par rapport aux autres réseaux. Cependant le mobilier est vieillissant et les bornes vidéo sont aujourd'hui d'une technologie dépassée pour être efficacement adaptées au besoin d'immédiateté de l'information qu'impose aujourd'hui notre rythme de vie. Par ailleurs, la pente des rues et l'aménagement de l'arrêt « Franquin » sont des points noirs qui nuisent au confort du réseau de bus.

La STGA à votre écoute...

96% des personnes interrogées perçoivent la STGA comme une entreprise à l'écoute de ses utilisateurs. Pour répondre aux besoins d'information de ses voyageurs, la STGA met à leur disposition différents services. Le guide bus, mis à jour à chaque rentrée, satisfait cette année 97% des personnes interrogées. Le service téléphonique Infos Clients est également jugé bon par 98% de ses utilisateurs.

La connexion au site Internet est devenue un réflexe pour de nombreux utilisateurs du bus et ce service est jugé performant par 97% des interrogés. Vous l'avez peut-être constaté lors des intempéries de cet hiver, la STGA s'attache à mettre à jour de façon prioritaire l'info trafic sur le site Internet en cas de perturbation de la circulation des bus.

Les envois de mail au service Infos Clients sont également de plus en plus nombreux et cette année, 100% des utilisateurs interrogés sont satisfaits du service rendu par ce biais.

Et parce que rien ne remplace le sourire de nos hôtesses, vous êtes 99% à être satisfaits de leur accueil et de l'accueil du personnel en général (97%).

... progresse grâce à vous !

Suite aux différentes remarques émises par les voyageurs lors des précédentes enquêtes satisfaction, la STGA s'est employée à améliorer le confort de ses utilisateurs, notamment aux points d'arrêt.

32% des voyageurs interrogés de plus de 45 ans notent une meilleure lisibilité de la fiche « horaires » à l'arrêt et 1/3 des utilisateurs réguliers reconnaissent que la mise en place de rectangles jaunes sur le trottoir leur facilite l'accès au bus.

Pour cette 5^{ème} année d'enquête, la satisfaction globale de nos utilisateurs est en hausse, tendance commune aux voyageurs occasionnels et réguliers. La STGA se réjouit des retours positifs des actions entreprises pour faciliter les déplacements de tous. Merci à tous pour votre participation et votre confiance en nos services. ■



L'accueil au kiosque STGA obtient 99% de satisfaction.

BRÈVES DE BUS...

Festival Musiques Métisses, à vous de jouer !

Le Festival Musiques Métisses fait sa prochaine édition les 21, 22 et 23 mai prochain à Bourgin. Vous pourrez vous y rendre en bus car la STGA assurera deux retours de navettes chaque soir en fin de concert en direction des grands quartiers de l'agglomération. Retrouvez toutes les informations sur le site internet de la STGA www.stga.fr ou sur celui du Festival www.musiques-metisses.com

Quel âge a le Festival Musiques Métisses ?

Répondez à cette simple question et vous gagnerez peut-être une des 12 entrées à l'un des concerts de la Grande Scène ou bien un livre ou CD à retirer au village de Musiques Métisses au stand de notre partenaire Chapitre.

Les réponses doivent être adressées à la STGA 554 route de Bordeaux BP 32 322 – 16023 Angoulême cedex sur papier libre, ou déposées dans l'urne du kiosque avant le 10 Mai 2010.

N'oubliez pas de préciser vos nom, prénom et adresse sur votre bulletin réponse. Les gagnants seront désignés par tirage au sort. Une seule participation par personne, règlement disponible au kiosque ou sur le site internet www.stga.fr

A vous de jouer ! ■

Une mention spéciale

La mention « JE CIRCULE SANS VOYAGEUR, À BIENTÔT » a depuis peu remplacé la formule « SPECIAL » sur les bus. Elle indique que le bus circule à vide, le plus souvent parce qu'il va prendre son service en tête de ligne ou parce qu'il est sur le chemin de son retour au Centre Bus. Cette mention s'affiche sous la forme d'un bandeau lumineux défilant vous permettant ainsi de repérer de loin que ce bus...n'est pas le vôtre. ■

Le saviez-vous ?

7000 c'est le nombre record de connexions enregistrées sur le site www.stga.fr pour la journée du 7 janvier 2010 auquel se sont ajoutés 3000 appels téléphoniques. C'était un jour de neige. ■



La STGA récupère les eaux pour laver les bus.

La STGA va modifier son système de lavage des bus pour économiser l'eau potable et préserver l'environnement.

C'est aujourd'hui 3 500 000 litres d'eau qui sont utilisés chaque année pour laver les carrosseries des 95 véhicules, soit le volume d'eau des bassins olympique et d'apprentissage de Nautilus.

C'est pourquoi, en plus de récupérer les eaux de pluie, la STGA a décidé de mettre en place un système pour les réutiliser en circuit fermé. C'est une mini station d'épuration qui va être mise en place dans le tunnel de lavage des véhicules STGA. L'eau sale traversera successivement un filtre pour retenir les grosses boues, un collecteur de décantation des petites boues, et une centrifugeuse permettant d'éliminer les impuretés supérieures à 5 microns, avant de subir un traitement biologique par des bactéries. Parallèlement, des réservoirs d'eau de pluie permettront de stocker 30 000 litres d'eau pour compenser la déperdition d'eau recyclée (de l'ordre de 15 % par lavage).

Ces travaux sont financés pour moitié par les Fonds Européens de Développement Régional (Feder) et 50% par la STGA.

Si vous souhaitez en savoir plus, retenez la date du samedi 5 juin, une journée porte ouverte sera organisée à l'atelier de la STGA pour vous présenter le fonctionnement de ce système innovant. ■