

ABONNEMENT SCOLAIRE

DEMANDEZ-LE AUJOURD'HUI
PAYEZ EN SEPTEMBRE*

*Pour les paiements par chèque

BUS Infos

N° 48 juillet 2008



La hausse des prix du carburant pèse lourd dans le budget des ménages comme dans celui des entreprises. Cette augmentation fait réfléchir et conduit chacun à s'interroger sur ses modes de déplacement.

Pour aider les familles, la ComAGA a décidé de ne pas augmenter le prix des tickets et des abonnements de bus. Cette mesure vient renforcer sa décision de gel du prix de l'abonnement Liberté (adulte) qui n'a pas évolué depuis juillet 2006.

Le transport en commun n'a pas vocation à remplacer tous les déplacements individuels. Il ne pourra jamais aller partout et répondre à tous les besoins, mais c'est un outil adapté aux déplacements de masse qui vient compléter les autres moyens de transport (vélo, marche, co-voiturage..) et dont le développement peut agir positivement sur l'environnement.

La mission de la STGA est de répondre à la commande de la ComAGA en proposant des services performants et de qualité. L'enquête satisfaction réalisée auprès de 1 000 clients en janvier 2008 montre que cet objectif est atteint.

Enfin, c'est un réseau qui s'adapte pour accueillir les personnes à mobilité réduite, grâce à l'achat de bus adaptés par la ComAGA et par des aménagements simples et efficaces pour le fonctionnement quotidien du réseau.

En tant que nouveau Président de la STGA je suis heureux de mener cette mission de service public aux côtés d'une équipe soudée et dynamique.

Je vous souhaite une bonne lecture et de bonnes vacances.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denis Dolimont'.

Denis DOLIMONT
Président de la STGA

+0%
D'AUGMENTATION
SUR
TOUS
les **TARIFS !**

SOMMAIRE

Editorial	1
Dossier	2
En bref	4
A votre écoute	6

www.stga.fr

Le magazine de la STGA

dossier

Enquête satisfaction

MERCI DE VOTRE CONFIANCE

Chaque année, la STGA souhaite connaître l'opinion et le degré de satisfaction de ses clients afin de rester vigilant sur la qualité du service et de s'améliorer si nécessaire.

Ainsi, une enquête a été menée en janvier 2008 auprès de 1 000 utilisateurs du bus : 700 abonnés ont été interrogés par téléphone et 300 voyageurs occasionnels l'ont été dans le bus ou au point d'arrêt. Afin de garder la plus grande neutralité dans le questionnaire, cette étude est réalisée chaque année, par un cabinet d'études spécialisé.

LES FORCES

- La satisfaction globale du service offert par la STGA est élevée et au même niveau que l'an dernier puisque vous êtes **94%** à vous déclarer **satisfaits**.
- **99%** des personnes interrogées ont une **image positive** de la STGA. Cette image est homogène du point de vue de l'écoute, de l'action pour l'environnement, de la compétence et du dynamisme.
- Vous êtes également nombreux à apprécier les **qualités du personnel** de la STGA : **accueil au point de vente (99%), les contrôleurs (97%), le service Infos Clients par téléphone (97%)**.

- **95%** des personnes interrogées considèrent que la **diffusion et l'accès à l'information est satisfaisante**, que ce soit à l'intérieur des bus (93%) ou aux points d'arrêts (92%). A noter que les clients abonnés y accordent moins d'importance que les clients occasionnels.

LES POINTS À AMÉLIORER

- Vous êtes seulement **83%** à vous déclarer **satisfaits de la ponctualité** (87% en 2007). Cette moindre performance s'explique notamment par de nombreux travaux qui ont eu lieu un peu partout sur l'agglomération et qui ont fortement perturbé la circulation cette année.
- **90%** des clients sont **satisfaits du confort du voyage** dans les bus de la STGA. L'affluence dans les bus est mise en exergue par un tiers des voyageurs.
- **La sécurité** dans les bus reste un point sensible de l'enquête avec **85% de clients satisfaits**. Ce résultat est cependant à nuancer par le fait que l'enquête s'est déroulée quelques jours après l'agression d'un conducteur. Celle-ci a fait l'objet d'une large information qui a sans doute renforcé les craintes de certains clients.
- Enfin, **le sentiment de sécurité à l'arrêt (88%)** en amélioration par rapport à 2007 (82%) et **la propreté au point d'arrêt (80%)** sont des points sur lesquels la STGA agit depuis plusieurs années, mais qui restent encore en deçà de vos attentes.

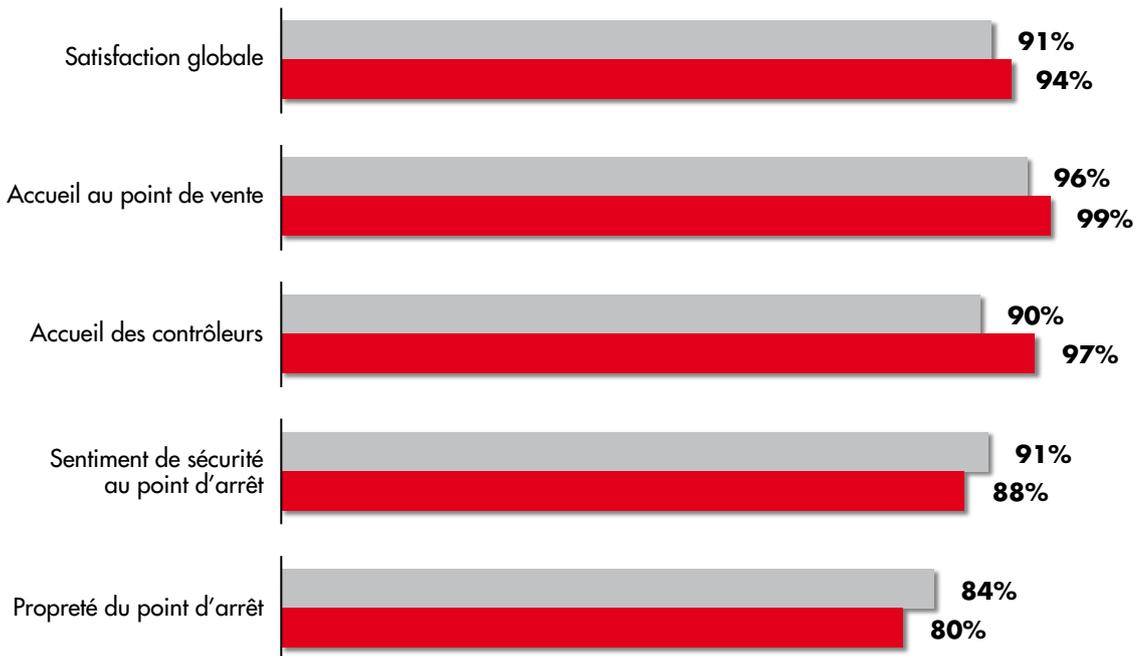
Interrogé sur les points à améliorer, votre première demande s'est spontanément tournée vers un meilleur éclairage des trottoirs et points d'arrêts (cité 290 fois). L'amélioration de ces deux derniers critères repose en partie sur le renouvellement de certains mobiliers urbains devenus vétustes.

Cette enquête a été réalisée en parallèle sur 5 autres réseaux* de l'association AGIR ce qui permet de mieux situer la satisfaction des habitants du Grand Angoulême par rapport à la moyenne des autres réseaux.

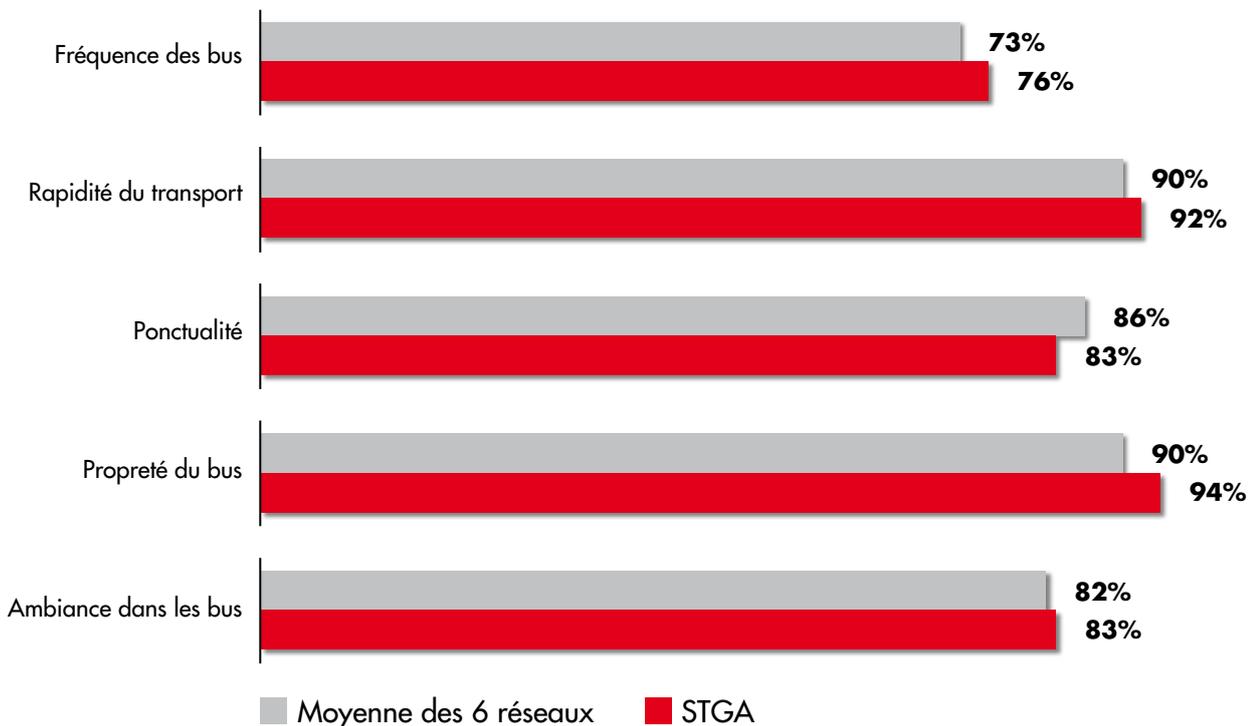
* Réseaux des agglomérations d'Anney, Colmar, La Rochelle, Poitiers et Troyes

dossier

Sentiment de satisfaction (personnes qui se sont déclarées très satisfaites ou satisfaites)



Satisfaction pendant le voyage



En bref sur les lignes **EN BREF**

7 BUS ET 1 MINIBUS NEUFS POUR VOTRE CONFORT

Chaque année, la ComAGA investit dans le renouvellement des 98 véhicules nécessaires au fonctionnement de son réseau de transport public géré par la STGA.

7 bus et 1 minibus neufs sont ainsi arrivés fin mai. Après avoir été dotés en atelier des équipements propres au réseau (valideur, caméra...), ils circuleront dès cet été sur les lignes.

Cette politique soutenue de renouvellement des bus a plusieurs avantages :

- Pour le client tout d'abord puisqu'il peut ainsi voyager dans un bus **plus confortable**, moins bruyant, et dont les équipements sont **adaptés aux personnes à mobilité réduite**. En effet, ces nouveaux bus sont tous équipés de rampe d'accès pour fauteuil roulant et d'équipement sonore de protection au niveau des portes.
- Pour le conducteur qui à raison de 35 h par semaine effectue plus de 25 000 km par an en ville et pour qui, un bus neuf est un véhicule plus confortable, **plus facile à conduire** et doté d'équipements modernes.
- Pour l'environnement et le personnel de l'atelier enfin, car tous les bus neufs répondent à **des normes antipollution** très strictes (euro 4). Les véhicules récents **tombent moins souvent en panne** et nécessitent des entretiens préventifs et curatifs plus légers générant des temps d'immobilisation moins longs.

DE NOUVELLES COULEURS

Le dernier bus décoré de la STGA « 30 ans pour l'environnement » était le prototype d'un nouvel aménagement intérieur. Vous l'avez plébiscité, nous l'avons développé.

Ces 7 nouveaux bus ont des sièges revêtus d'un velours **plus moderne**. Leur plafond est désormais rouge et doté de **puits de lumière** pour un meilleur confort du voyageur.

Enfin, comme les bus livrés en 2007, ces bus circuleront blancs en attendant un nouveau décor prévu pour 2009. Affaire à suivre !



DES ABRIBUS PLUS VISIBLES

Vous l'avez peut-être remarqué, les vitres de certains abribus sont équipées **d'adhésifs blancs** pour être mieux repérés par les personnes mal voyantes ou tout simplement étourdies. Cet équipement vient remplacer les bandes vertes trop discrètes et va progressivement être développés sur tous les abribus non publicitaires du réseau. Pas moins de 1,2 km d'adhésifs sont nécessaires.



En bref sur les lignes **EN BREF**

LA GARDEN NEF PARTY



Les 18 et 19 juillet prochains se déroulera la 3ème édition de la Garden Nef Party à la ferme des Valettes à Angoulême.

Près de 17 000 spectateurs sont attendus lors de ce rendez-vous annuel du rock. Pour les acheminer, la STGA mobilise ses conducteurs et 10 bus pour assurer les navettes de 16h à 03h30 entre les parkings de Bourgines et de l'Espace Carat, et la Ferme des Valettes.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La STGA n'est pas épargnée par la hausse des prix du carburant. Les bus de la STGA consomment 1 750 000 litres de carburant par an. **Quand le prix du gasoil augmente de 0,30€/litre (comme depuis janvier 2008) cela représente une dépense supplémentaire de 525 000 € pour la STGA.**

EN VAÇANCES JUSQU'À LA DERNIÈRE MINUTE

Pour vous permettre de profiter pleinement de vos vacances, la STGA reconduit son opération « demandez votre abonnement aujourd'hui et payez en septembre* » qui vous permet de préparer votre rentrée sans stress et sans entamer le budget vacances.

Tous les abonnements de rentrée sont en vente au kiosque et dans les points relais STGA

*pour tout abonnement scolaire payé par chèque au Kiosque entre le 1er juillet et le 31 août 2008.

SMS@CTU POUR NE PAS AVOIR DE MAUVAISE SURPRISE

Vous êtes abonnés à la STGA et vous n'aimez pas être pris au dépourvu. Nous vous proposons de vous avertir par email ou par sms de tout changement important dans le fonctionnement habituel de votre ligne de bus.

Pour cela, inscrivez-vous gratuitement sur internet www.stga.fr rubrique « à votre écoute » ou remplissez un bulletin au kiosque STGA place Bouillaud à Angoulême.

PHOTO MYSTÈRE



A QUOI SERT LA LIGNE JAUNE VERTICALE À CET ARRÊT ?

Si vous pensez le savoir, écrivez-nous sur papier libre ou par email infos.clients@stga.fr. Les 3 premiers gagnants se verront remettre un cadeau.

LE KIOSQUE RESTE OUVERT TOUT L'ÉTÉ

LES HÔTESSES DU KIOSQUE VOUS ACCUEILLENT :
Du 7 juillet au 20 août de 13h15 à 18h00 du lundi au vendredi.

Du 21 août au 6 septembre en journée continue de 8h30 à 18h00 du lundi au samedi.

Pourquoi toutes les lignes de bus passent-elles par le centre-ville ?

À votre écoute



L'organisation du réseau en lignes diamétrales qui traversent la ville, permet de desservir à la fois, les personnes qui se rendent en centre-ville, celles qui vont au-delà du centre-ville (de l'Isle d'Espagnac à La Couronne par exemple) et celles qui ont besoin de faire un changement de bus pour rejoindre leur destination.

La jonction de toutes les lignes sur un pôle d'échange commun (Franquin / Franquin St Martial) permet de multiplier les possibilités d'échange et de destination.

Si certaines lignes ne passaient pas par le centre-ville, cela imposerait aux voyageurs désirant s'y rendre de faire une correspondance.

Par ailleurs, aucune ligne ne permet à elle seule de « venir de partout » pour « aller partout ». Par obligation, une ligne de transport collectif doit être adaptée aux flux de déplacement les plus importants.

Dans les agglomérations de la taille du Grand Angoulême, le centre-ville reste une destination privilégiée qui concerne le plus grand nombre du fait des administrations, commerces, établissements scolaires et plus généralement des emplois qui s'y trouvent concentrés.

Dans chacun de ses numéros "BUS Infos", la STGA désire donner la parole à ses lecteurs.

Nous vous invitons à nous poser toutes vos questions, et à nous faire part de vos suggestions. Nous y répondrons avec grand plaisir. N'hésitez pas à nous écrire à :

STGA
SERVICE CLIENTÈLE

554 route de Bordeaux - 16000 ANGOULÈME

www.stga.fr

infos.clients@stga.fr

INFOS CLIENTS
05 45 65 25 25

du lundi au vendredi
de 9h à 18h

Directeur de la publication :
Christian TOUZALIN

Création : OZÉ design

BD : Atelier SANZOT

Dépôt légal : à parution

Bussy & Benjamin

