

# Bus

# infos

n°59  
JANVIER  
2012



DOSSIER

## L'information voyageur à la STGA.

L'information voyageur a été à l'honneur en 2011 puisque la STGA s'est vu remettre par les professionnels plusieurs distinctions. La STGA met en effet tout en œuvre pour apporter l'information en temps réel aux utilisateurs du réseau de bus...

...suite page 4



Nous vous présentons dans le dernier numéro du Bus Info le nouveau site Internet de la STGA ainsi que le site mobile pour smartphones.

Depuis ce mois d'Août, la STGA a eu l'honneur d'être primée à plusieurs reprises pour la mise en place de ces outils : prix de l'innovation AGIR, prix de la Mobilité 2.0 du magazine Ville Rails et Transports et nomination aux trophées des Entreprises Publiques Locales...

La STGA et GrandAngoulême sont fiers de ces distinctions qui attestent de l'innovation et de la dynamique des équipes de la STGA pour faire vivre le réseau de Transport Public de GrandAngoulême au plus haut niveau de la technologie dans le seul objectif de mieux informer les voyageurs.

La STGA pense aujourd'hui aux solutions clients de demain et espère que vous, voyageurs ou futurs usagers ressentirez positivement ces évolutions qui vous sont dédiées.

Assez positivement, en tout cas, pour changer vos habitudes et rejoindre les rangs des 9,5 millions de voyageurs par an du réseau de bus de GrandAngoulême et participer ainsi à la démarche éco citoyenne de votre agglomération.

Nous vous souhaitons à tous bon voyage sur ce réseau dont nous pouvons être fiers et une très bonne année 2012.



Denis DOLIMONT  
Président de la **STGA**

## SOMMAIRE

- 3 VOTRE AVIS**  
Quelle mobilité pour les seniors ?
- 4-5 DOSSIER**  
L'information voyageur à la STGA
- 6-7 PORTRAIT**  
Mon métier :  
Hôtesse d'accueil au kiosque STGA
- 8-10 QUOI DE NEUF ?**  
La STGA au Festival de la BD  
Horaires SNCF, Ligne 55 et 55A  
Plan Neige
- 11 LE BUS FACILE**  
Offre BUSINESS  
Accessibilité, Parking relai
- 12 MÉMO**  
Agenda, Chiffres clés,  
Adresses utiles, Tarifs du bus

Directeur  
de la publication  
Christian TOUZALIN

Création  
OZÉ Design

Bande Dessinée «Bussy»  
Atelier Sanzot

Dépôt légal  
à parution

Impression  
sur papier recyclé  
100% issu de forêts bien gérées



## VOTRE AVIS

### Quelle mobilité pour les seniors ?

Un questionnaire a été mis en œuvre par l'UDAF de la Charente dans le cadre du projet « Bien bouger pour mieux vieillir » afin de connaître les habitudes de mobilité des seniors (60 ans et plus). 437 personnes ont bien voulu répondre à cette enquête.

**63%**  
prennent  
le bus

**84%**  
utilisent  
des tickets

**60%**  
empruntent  
le bus plusieurs  
fois par mois

### L'AVIS DES SENIORS CONCERNANT LES BUS :

Pourcentage de personnes satisfaites ou très satisfaites :

Accueil : 81%  
Confort : 74%  
Sécurité : 69%



Ponctualité : 81%  
Horaires des bus : 79%  
Fréquences de passage : 69%



## Info+

Le ticket 10 voyages permet de faire des économies sur les trajets !

1 ticket 1 voyage = 1,30€  
1 ticket 10 voyages = 9,60€ soit **0,96€ le voyage**

### PARTENARIAT POUR LA MOBILITÉ DES SENIORS

La STGA et l'UDAF Charente reconduisent leur partenariat en 2012 et organiseront comme l'année dernière une journée mobilité sur GrandAngoulême afin de faire découvrir le transport public urbain aux seniors et les convier à une après-midi festive...Rendez-vous au mois d'Octobre.



Redécouvrez le dépliant et le petit film réalisés à cette occasion par l'équipe de bénévoles de l'UDAF sur [www.stga.fr](http://www.stga.fr) ou en scannant ce QR Code.





## L'information voyageur à la STGA

La STGA met tout en œuvre pour permettre aux voyageurs d'obtenir les informations en temps réel sur les horaires de passage des prochains bus.

De nombreux supports de communication vous permettent à tout instant d'obtenir l'information dont vous avez besoin.

Même si l'information, pour être en temps réel, est de plus en plus numérique, nous n'oublions pas les supports papier ou les informations au point d'arrêt !

A chacun sa méthode...

### AU KIOSQUE

Retrouver les supports papier (guide bus, fiches de ligne)  
Acheter vos tickets et abonnements de bus  
Gérer votre compte

### A L'ARRÊT

Plans  
Horaires théoriques  
Temps réel : QR Code sur 1000 arrêts et bornes sur les 53 autres

### SUR INTERNET

Consulter les horaires des bus en temps réel et théoriques  
Préparer mes itinéraires en bus sur GrandAngoulême  
Voir les plans du réseau, des points relais, des parkings relais  
Télécharger les justificatifs d'achat de mes abonnements  
Acheter mes tickets de bus en ligne  
Télécharger les fiches de ligne  
M'informer sur les perturbations des lignes

### AU CENTRE BUS

Accueil téléphonique de 7h à 21h  
Arrêter ou suspendre mon prélèvement automatique par courrier ou email avant le 20 du mois pour le mois suivant

### SUR MON SMARTPHONE

Consulter les horaires des bus en temps réel  
Trouver mes itinéraires en bus sur GrandAngoulême  
Me faire guider jusqu'à l'arrêt le plus proche  
Recevoir des SMS sur les perturbations du réseau

Ams, tram, gram,  
Pic et pic et colégram,  
Bour et bour et ratatam,  
Ams, tram, gram...



### Service ibus : Les horaires en temps réel...

Saviez vous que ces QR Code étaient présents sur chaque poteau d'arrêt ? Et saviez vous qu'en scannant ces QR Code avec votre smartphone, vous aviez accès aux horaires en temps réel de passage des prochains bus ?



### Site Mobile : la STGA dans votre poche !

Grâce au site mobile m.stga.fr et aux applications Iphone et Android à télécharger sur votre App Store, retrouver vos arrêts favoris, les horaires temps réel sur votre smartphone, les infos trafic en direct...



### La réalité augmentée pour une information géolocalisée !

Téléchargez l'application Layar sur votre smartphone et retrouvez les arrêts de bus les plus proches de votre position. Découvrez en plus les horaires de passage des prochains bus. Vous pouvez même vous laisser guider jusqu'à l'arrêt.



### Suivez la STGA sur facebook : STGA l'officielle !

### Des services Information voyageur récompensés...



La STGA a reçu mercredi 12 Octobre 2011 le **prix de l'innovation** décerné par l'**association AGIR** pour le Transport Public lors du salon GART UTP à Strasbourg. Ce prix récompense la mise en place de son **système d'information multicanal** aux voyageurs.



La STGA a obtenu le 29 Novembre 2011 pour GrandAngoulême le **Prix Mobilité 2.0** par le magazine Ville Rail et Transport. Ce prix récompense la réalisation mettant en œuvre la **réalité augmentée développée « maison »** (application Layar).



La STGA a été nommée par la **Fédération des Entreprises Publiques Locales** lors du congrès à Tours le 20 octobre 2011 dans la catégorie « Service au public » pour son **Service ibus** (Qr Code aux arrêts).

## Info+

Le service information voyageur c'est (en moyenne par jour) :

**80 appels téléphoniques, 756 connexions au site internet**  
**117 connexions au site mobile, 335 recherches d'itinéraires**  
**2510 consultations du temps réel, 12 flashages des QR code**

### ET POUR DEMAIN QUELS SONT LES PROJETS ?



### Nous avons posé la question à Christian TOUZALIN, directeur de la STGA.

« L'information voyageur est un sujet qui est loin d'être épuisé. Nous souhaitons poursuivre la mise en place de ces briques d'information que l'on pousse à nos voyageurs et la technologie va encore nous y aider.

La question de l'information encore plus personnalisée, disponible sans délai est cruciale ; de même que la coproduction de cette information avec les clients eux-mêmes sur les réseaux sociaux...

Les besoins d'information sont immenses et les technologies évoluent à une vitesse folle. Pour rester dans le coup, il faut être en veille permanente ! »



Sandrine, hôteesse d'accueil au Kiosque depuis 15 ans.

## Mon Métier, Hôteesse d'accueil au kiosque STGA

Rencontre avec Sandrine, hôteesse d'accueil au kiosque depuis 15 ans.

**Bonjour Sandrine, tu as un beau métier : celui de l'accueil clientèle. Quelles sont exactement tes missions au kiosque ?**

Mes missions sont celles d'accueillir les voyageurs au Kiosque STGA quelque soit leur question. Nous pouvons :

- Renseigner les voyageurs sur les itinéraires, les horaires, les perturbations
- Informer sur les meilleures formules d'abonnement
- Vendre des titres, des abonnements
- Répondre aussi au téléphone du numéro Info client

Le centre bus nous informe en temps réel des perturbations du réseau afin que nous puissions avoir les bonnes informations à donner.

**Ton travail a-t-il beaucoup changé en 15 ans ?**

Non pas vraiment, les questions restent les mêmes, les voyageurs aussi...Par contre les moyens ont changé ! Avant nous étions Place du Champ de Mars, aujourd'hui

Place Bouillaud et puis avant nous imprimions les tickets de bus au kiosque, les cartes étaient en papier avec une protection plastique que les gens montraient au conducteur... Notre caisse était en bois et nous comptions tout manuellement. Aujourd'hui tout est plus informatisé et la technologie a évolué pour nous faire gagner du temps, c'est plus agréable pour tout le monde...

**Aujourd'hui, comment s'organise la journée ?**

Nous avons des horaires d'ouverture variables suivant le jour du mois. En fin et début de mois, nous réalisons beaucoup de rechargement d'abonnements mensuels. Mais il ne faut pas attendre le dernier jour pour recharger sa carte...La carte peut être rechargée en tout début de mois pour le mois suivant...qu'on se le dise !

Nous remarquons que les voyageurs arrivent par vague au fur et à mesure de l'arrivée des bus à l'arrêt l'hôtel de ville. Quand il y a moins d'affluence, nous réalisons des missions administratives.

**Qu'aimes tu particulièrement dans ton métier ?**

J'aime accueillir les gens, les renseigner au mieux, poser les questions pour bien cerner leurs besoins. Parfois, nous tissons des liens avec certains clients...Je suis là depuis 15 ans et j'ai vu certains enfants grandir. Avant, ils venaient avec leur maman recharger leur carte, maintenant ils viennent tous seuls au kiosque.

## Les conseils de Sandrine aux voyageurs

### CONSEIL N°1 :

**Recharger sa carte ailleurs qu'au kiosque, c'est possible !**

En cas d'affluence au kiosque, pensez à recharger votre abonnement aux magibornes à l'extérieur du kiosque ou chez l'un des 31 points relais de l'agglomération. Vous gagnerez du temps...

### CONSEIL N°2 :

**S'abonner pour recevoir par Sms ou Mail les perturbations de lignes, c'est possible !**

Les voyageurs ne savent pas forcément que ce service est gratuit pour les abonnés mais il permet d'éviter des problèmes et des attentes... Etre avertis, c'est mieux, surtout en cas d'intempéries... On peut s'abonner en remplissant un formulaire au kiosque ou tout simplement sur le site internet de la STGA !

### CONSEIL N°3 :

**Imprimer soi-même ses justificatifs de paiement, c'est possible !**

Pour cela, il suffit juste de se connecter au site internet, créer son compte personnel (la première fois) puis télécharger son justificatif. Nous pouvons maintenant montrer cette manipulation au kiosque, nous sommes équipées d'un iPad.

### CONSEIL N°4 :

**Recharger un pack 10 voyages sur une Magicarte, c'est possible !**

Pour les abonnements scolaires, il est parfois utile d'avoir un pack de 10 voyages en supplément afin que les enfants puissent voyager le week end ou pendant les vacances de temps en temps... Le pack 10 voyages est à 9,30€ au lieu de 9,60€ le ticket 10 voyages...



**Le kiosque est ouvert**

**du lundi au vendredi**  
de 13h15 à 18h00,  
**le samedi** de 8h45 à 12h15  
**et aussi du 28 du mois**  
**au 5 du mois suivant**  
de 8h45 à 12h15



## La STGA au Festival de la BD

Cette année encore, la STGA est partenaire du Festival de la Bande Dessinée. Le réseau de bus urbain s'adapte et participe à cette manifestation afin de permettre aux festivaliers de circuler entre tous les sites d'animations.

### Les navettes BD

Les bus décorés de GrandAngoulême seront à l'honneur et composeront la flotte des navettes BD dont l'accès sera gratuit pendant toute la durée du festival. Ces navettes BD circuleront depuis la gare entre tous les centres d'animations : République, Franquin, Hôtel de Ville, Cathédrale, CIBDI... dans les 2 sens à raison d'une navette tous les 15mn environ.

### Le Bus à 1€ la journée du 26 au 29 janvier

Les tickets à l'effigie du « Fauve », mascotte du festival sont de retour... avis aux collectionneurs ! Ces tickets journée, au prix de 1€, sont valables uniquement pendant les 4 jours du festival et vous permettent de vous déplacer autant de fois que vous le souhaitez dans la journée... Plus de raison de prendre sa voiture... Essayez le bus !

### Un RDV à ne pas manquer !

GrandAngoulême dévoilera son nouveau bus décoré le **mardi 24 janvier 2012**. Le bus blanc circule actuellement avec une décoration temporaire... Avez-vous deviné ?

Il sera « habillé » de sa livrée définitive pour être prêt le jour J. Nous vous attendons nombreux sur le **parvis des Chais Magelis à 11h30** afin de découvrir ce nouveau bus décoré, joli symbole de la ville de la BD...

## 50 PASS À GAGNER pour le Festival de la BD

La STGA met en jeu 50 pass BD pour le Samedi 28 Janvier. Pour jouer, il suffit de se connecter sur Internet [www.stga.fr](http://www.stga.fr) du 16 au 24 Janvier et de tenter votre chance.

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

## SNCF Horaires SNCF

Le 11 décembre la SNCF a modifié les horaires de l'ensemble de son réseau ferroviaire.

Cela n'a pas été sans implication pour la STGA. Les équipes ont analysé les répercussions afin d'assurer la prise en charge des voyageurs à la sortie de la gare :

- Vérification du cadencement des lignes 1 et 2
- Modification des horaires des lignes STUDIBUS 1 et 2 du dimanche à la gare

**StudiBUS** Nouveaux Horaires STUDIBUS : 19h15 et 20h05 depuis le 11 Décembre 2011

## Plan Neige

La STGA s'est préparée à affronter un épisode neigeux paralysant les transports en commun. Le plan neige existant a été modifié afin de tirer profit des expériences passées.

Le réseau de bus de GrandAngoulême a été divisé en « secteurs ». En cas de neige abondante ou chaussées verglacées, les responsables de ces secteurs sillonneront leur périmètre en voiture équipée de pneus neige, et dans le coffre : sable et pelle. Nous savons tous en effet, que parfois un

peu de sable suffit pour sécuriser un passage glissant...

Les responsables déclencheront tout ou partie de la ré-ouverture des lignes de bus secteur par secteur en fonction de la praticabilité du réseau... soit en bus standard, soit en minibus pour les parties les moins dégagées.

La réouverture de plusieurs secteurs permettra la remise en service de lignes complètes en toute sécurité.

### En cas d'intempéries :

1. **CONSULTEZ** le site internet [www.stga.fr](http://www.stga.fr) ou [m.stga.fr](http://m.stga.fr) (sur smartphone) qui est mis à jour dès que nous avons connaissance de la perturbation et au fur et à mesure de la reprise du service.
2. **ABONNEZ VOUS** au service **ibus** pour recevoir l'information par Sms ou mail.
3. **APPELEZ** au service Info Client 05 45 65 25 25.
4. **SUIVEZ** nous sur facebook STGA l'officielle...

## Dernière minute

**TARIFS 2012**  
À PARTIR DU 01/01/2012

Le gouvernement, a décidé de faire passer le taux réduit de la TVA de 5,5% à 7%, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.



Le service bus étant soumis à cette TVA à taux réduit, les tarifs seront ajustés en conséquence dès le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Plus d'information sur [www.stga.fr](http://www.stga.fr) ou au kiosque.



## 120 salariés séduits par l'offre BUSINESS !

Au mois de Juin 2011, la STGA a lancé son « Offre BUSINESS » destinée aux salariés de GrandAngoulême.

Cette offre permet une réduction de 10€ par mois pendant 3 mois en plus de la participation de 50% de l'employeur pour l'utilisation des Transports Publics Urbains pour se rendre au travail. Soit un accès au **Bus illimité pour 7,30€/mois** pendant 3 mois...

Cette offre a déjà séduit plus de 120 salariés dans l'agglomération. Alors profitez-en vous aussi pour repenser vos habitudes de déplacements et opter pour l'Eco-Attitude !

Le service Info Client est à votre disposition pour étudier avec vous vos itinéraires et horaires de déplacement...



## Accessibilité

Parce que chacun de nous est différent, GrandAngoulême et la STGA donnent l'accès au bus à tous.

Les lignes **1**, **5**, **6**, **7** et **22** sont accessibles en fauteuil roulant. Tous les bus de ces lignes sont équipés de rampes d'accès et possèdent une place réservée.

Les arrêts accessibles sont matérialisés par le logo PMR.



## 6 Parkings relais gratuits pour les usagers du bus !

Les parkings relais permettent aux automobilistes de se garer en toute sécurité et gratuitement sur des espaces réservés. Ces parkings relais sont positionnés proches d'un arrêt de bus, ce qui permet aux voyageurs de gagner ensuite leur destination finale en transport en commun.

Idéal lorsque l'on vient de l'extérieur de GrandAngoulême ou lorsque l'arrêt de bus est un peu éloigné du domicile...



LIEU	N°LIGNE BUS	NOM DE L'ARRÊT	NOMBRE DE PLACES
Angoulême Route de Bordeaux	<b>1</b> et <b>8</b>	STGA	13
Angoulême St Cybard	<b>3</b> et <b>5</b>	Saint Cybard	150
Gond Pontouvre Parking de l'Eglise	<b>7</b>	Eglise	100
Isle d'Espagnac Espace Georges Brassens	<b>1</b> et <b>3</b>	Grand Pas	10
La Couronne Ancienne Gare	<b>1</b>	Champ de Foire	10
Saint Yrieix Place des Planes	<b>5</b>	Place des Planes	8



## Où stationner ?

Sur ces parkings, des places peintes en vert sont réservées aux automobilistes utilisant le bus.

La STGA vous souhaite  
**UNE BONNE  
ET HEUREUSE ANNÉE  
2012 !**

## Ça c'est passé à la STGA

**Août** : Sortie des nouveaux supports d'information 2011/2012 : Guide Bus, fiches de ligne...

**21 Septembre** : Journée du Transport Public

**6 Octobre** : Journée Mobilité : la STGA et l'UDAF invitent les seniors à découvrir le bus

**12 Octobre** : La STGA reçoit le prix de l'innovation décerné par l'association AGIR

**20 Octobre** : La STGA est nommée par la Fédération des Entreprises Publiques Locales

**29 Novembre** : La STGA reçoit pour GrandAngoulême le prix Mobilité 2.0 par le Magazine Ville Rail et Transport

**19 au 31 Décembre** : Les journées Shopping sont organisées avec une remise des prix le 14 Janvier au Champ de Mars

## Agenda

**14 Janvier** : 14h30, remise des prix des « Journées Shopping » Galerie du Champ de Mars

**24 Janvier** : Découverte du nouveau bus décoré - 11h30 au Chais Magelis

**26-29 Janvier** : Navettes BD gratuites et lignes régulières à 1€ la journée

**6 Février** : opération 1Sms C+discret

**Mars** : Y aurait-il des QR Codes magiques sur GrandAngoulême ?

**27 Avril** : Journée Nationale du Sourire... à vos appareils !

## Chiffres Clés

OCTOBRE 2011

388 227 kms parcourus

11 811 abonnés au service bus

127 903 tickets vendus

189 arrêts accessibles PMR\*

843 777 voyages réalisés

3 207 paiements par prélèvements automatiques

5 lignes accessibles PMR\*

12 408 visites du site internet

Programme à Mobilité Réactive

TICKETS	PRIX (01/01/12)	POINT DE VENTE au KIOSQUE 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€	Au kiosque uniquement
Groupe 10 voyageurs	4,80€	Au kiosque et Centre Bus
Ticket Journée BD	1€	Bus (du 26 au 29 janvier 2012)

## ADRESSES UTILES pour acheter vos tickets et vos magicartes

Centre Bus	554 route de Bordeaux – 16000 Angoulême (arrêt STGA lignes 1 et 8)
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
Site Internet	<a href="http://www.stga.fr">www.stga.fr</a> (rechercher votre meilleur itinéraire, retrouver les plans des lignes...)

