

# Bus

# infos

n°61  
JUN  
2012

ÉDITION SPÉCIALE

Rentrée Scolaire  
2012/2013

( page 4 et 5 )



*Vous découvrirez à la lecture de ce numéro des informations concrètes pour bien préparer la rentrée scolaire en bus. La STGA met en effet à la disposition des voyageurs des documentations spécifiques et adaptées à chacun et des horaires particuliers de rentrée au kiosque. Mais l'anticipation de vos démarches vous apportera encore plus de confort !*

*Et puis, la rentrée sera marquée par l'intégration de la commune de MORNAC dans le réseau de transport public urbain avec la création d'une ligne de proximité entre Mornac et Ruelle et une ligne scolaire vers la cité scolaire de Puyguillen. La STGA a souhaité vous présenter dès maintenant les principes retenus par GrandAngoulême et diffusera, dès que possible, une information encore plus précise sur ces nouveaux circuits.*

*Enfin, notre dernière enquête satisfaction révèle que plus de 95% de nos voyageurs sont satisfaits du service de bus. Et la fréquentation des bus STGA est passée de 9 084 000 voyageurs en 2005 à 9 526 000 en 2011, soit une progression de 4,9%. Voilà une double raison d'être satisfaits et de partager ces bons chiffres avec vous à l'occasion de ce numéro spécial du Bus Infos.*

*Nous vous souhaitons une agréable lecture de ces nombreuses informations qui témoignent encore une fois du dynamisme du réseau de bus de votre agglomération.*

Bonnes vacances à tous,



Denis DOLIMONT  
Président de la **STGA**

## SOMMAIRE

**3 REGARDS SUR 2011**  
Les événements 2011

**4-5 DOSSIER**  
Prêts pour la rentrée !

**6-7 PORTRAIT**  
MORNAC : Nouvelle desserte en bus

**8-11 QUOI DE NEUF ?**  
95,4% des voyageurs satisfaits du réseau de bus de GrandAngoulême  
6 ans de hausse de fréquentation !  
Les Voyageurs

**12 MÉMO**  
Tarifs du bus  
Tarifs des abonnements  
Adresses utiles

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



Légendes de gauche à droite et de haut en bas :

Tickets à 1€ pour le Festival de la BD - Journées sans téléphone portable - Remise des médailles du travail - Prix «Ville Rail et Transport» - Prix de l'Innovation AGIR - Journées shopping - Journée Nationale du Transport Public - Opération Malin le Bus - Journée Nationale du Sourire - Boîte aux lettres BD - Partenariat avec Lycée J.Caillaud et UDAF.



## Prêts pour la rentrée !

La fin de l'année scolaire est proche mais il faut déjà penser à la rentrée prochaine.

La STGA s'organise pour vous permettre de faire vos démarches en toute tranquillité avant le rush de septembre...

### Les horaires du kiosque STGA aménagés

**Du 6 Juillet au 17 Août** : du lundi au vendredi de 13h15 à 18h00

Deux personnes vous accueillent au kiosque STGA pour vous conseiller et vous orienter sur la meilleure formule. Profitez de cette période plus calme pour faire vos démarches !

**Du 20 Août au 7 Septembre** : du lundi au samedi de 8h45 à 18h00 sans interruption. L'équipe s'agrandit pendant cette période avec des conducteurs volontaires et formés. Jusqu'à 5 personnes peuvent vous accueillir au kiosque pendant cette période de rentrée souvent très chargée. Préparez bien vos papiers avant de venir !

### Un nouveau guide des bus scolaires de l'agglomération

Pour mieux comprendre les circuits de bus entre les communes et les établissements scolaires et vous aider à préparer les documents nécessaires à la création de la carte de bus de vos enfants, la STGA a conçu un « Guide Scolaire » qui a été distribué par les collèges et lycées. Si vous ne l'avez pas reçu, demandez le au kiosque STGA...

### Commander sa carte à distance

Vous n'avez pas le temps de vous déplacer, vous êtes hors agglomération, n'hésitez pas à consulter notre site internet pour télécharger les formulaires d'inscription que vous pourrez nous renvoyer par courrier avec les pièces justificatives et le règlement par chèque bancaire. Nous vous renverrons la carte de bus par courrier à l'adresse de votre choix...

### Des courriers adressés à nos abonnés

En Juin, nous adressons à nos abonnés par prélèvement automatique des courriers ou courriels personnalisés afin de leur expliquer si des démarches sont à accomplir pour la rentrée scolaire prochaine en fonction de leur type d'abonnement et de leur situation... Suivez bien les instructions de ces courriers et présentez vous, si nécessaire, au kiosque STGA avec votre Magicarte, le courrier et éventuellement les justificatifs demandés.



### Anticiper, c'est gagné !

**Du 11 au 23 Juin, la STGA vous offre les frais de création de votre carte de bus, soit 8€ !**

Pour en profiter, venez au kiosque STGA pendant cette période créer votre carte et acheter un abonnement ou tout simplement un pack 10 voyages !

Profitez en pour acheter dès maintenant votre abonnement scolaire pour la rentrée de septembre, vous gagnerez du temps... et de l'argent ! En plus, si vous rechargez un abonnement scolaire de septembre en juin ou en juillet, un cadeau « Bussy et Benjamin » vous sera offert par les hôtesse.

### Nouveaux horaires de rentrée, nouveau guide bus

Chaque année la STGA adapte ses horaires afin d'améliorer les correspondances ou s'ajuster aux horaires des établissements scolaires. Les nouvelles éditions du Guide Bus et des fiches de lignes seront disponibles début Août au kiosque STGA.



## Info+



L'Arbromètre

**Aidez nous à faire grimper l'arbromètre !**

**Objectif : Epargner des arbres grâce au recyclage**

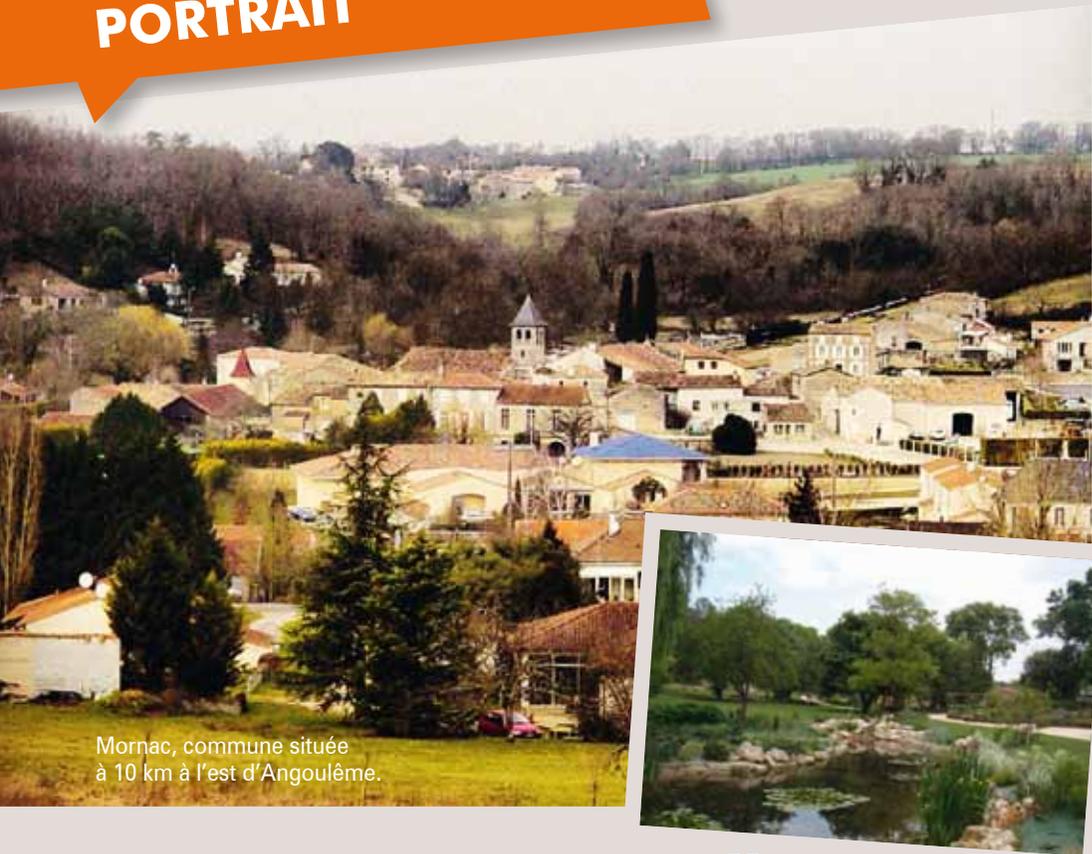
Ramenez votre ancien guide bus au Kiosque STGA, nous vous offrirons le nouveau en échange et nous engageons à faire recycler le papier récolté. Il faut 40kg de papier pour épargner 1 arbre, soit 400 guides bus !

**1 guide bus = 100 g de papier**

**1 arbre = 40kg de papier = 400 guides bus**

### SAVIEZ-VOUS QUE...

- La forêt est vitale pour la planète ? En plus de produire l'oxygène, elle est le milieu de vie des deux tiers des espèces animales terrestres du globe.
- Les forêts du monde sont menacées ? La moitié des forêts du globe ont aujourd'hui disparu.
- On peut produire environ 40 kg de papier à partir d'un arbre ?
- Il faut 500 arbres matures pour absorber la quantité de dioxyde de carbone (CO<sup>2</sup>) qui est produite par une seule voiture ?
- Le papier et le carton représentent 32% de nos déchets ?
- Vous pouvez contribuer à sauver la planète en réduisant votre consommation de papier, en réutilisant le papier et en le recyclant ?



Mornac, commune située à 10 km à l'est d'Angoulême.

## Mornac : une nouvelle desserte en bus STGA

« Cette petite ville a bien des choses à raconter, puisque son histoire commence il y a plus de 2000 ans... » Voilà comment Jacques Persyn, Maire de Mornac, présente sa commune sur le site Internet dédié à la commune : [www.commune-de-mornac.fr](http://www.commune-de-mornac.fr).

Le 1er janvier 2012, Mornac et ses 2200 habitants sont entrés dans la communauté d'agglomération de GrandAngoulême.

Depuis, l'agglomération étudie l'intégration de la commune dans le réseau de transport public urbain avec pour objectif, un démarrage du service au 1er Septembre 2012, pour la rentrée scolaire.

La Commission d'Aménagement du Territoire de GrandAngoulême a voté le 30 Mai dernier les itinéraires des lignes, les horaires, les points d'arrêts... afin de débiter maintenant la phase d'information aux habitants et d'aménagement de la voirie.

### Comment sera desservie la commune de Mornac ?

- Création d'une ligne de proximité entre MORNAC et RUELLE Poitevin à raison de 13 liaisons par jour et

par sens, soit une arrivée par heure à Angoulême et un retour par heure à Mornac entre 7h00 et 19h00 pour un temps de parcours entre Mornac et Angoulême d'environ 40mm (20mm entre Mornac et Ruelle).

Cette ligne de proximité assurera quelques passages par jour dans la zone d'activités de La Braconne.

- Création d'un service scolaire pour desservir la Cité Scolaire au départ de MORNAC Ronzac aux horaires d'entrée et de sortie des élèves
- La desserte du Puy de Nanteuil à raison de 5 dessertes par jour par prolongement de la ligne de proximité 20 et 2 dessertes par jour par le prolongement des lignes scolaires 56 et 67 déjà existantes à la STGA.

### L'information aux habitants et voyageurs STGA

Avant la création des fiches de lignes traditionnelles pour la rentrée scolaire, une documentation spécifique sur les horaires des dessertes de la commune de Mornac est en cours de réalisation.

Cette documentation sera diffusée dans les bus et dans les boîtes aux lettres des habitants de Mornac avant la fin du mois de Juin pour permettre d'anticiper l'organisation pour la rentrée scolaire.

En attendant, le service Infos Clients de la STGA est disponible pour répondre à vos questions. N'hésitez pas aussi à consulter notre site internet qui mettra à jour au fur et à mesure les informations de desserte : [www.stga.fr](http://www.stga.fr)

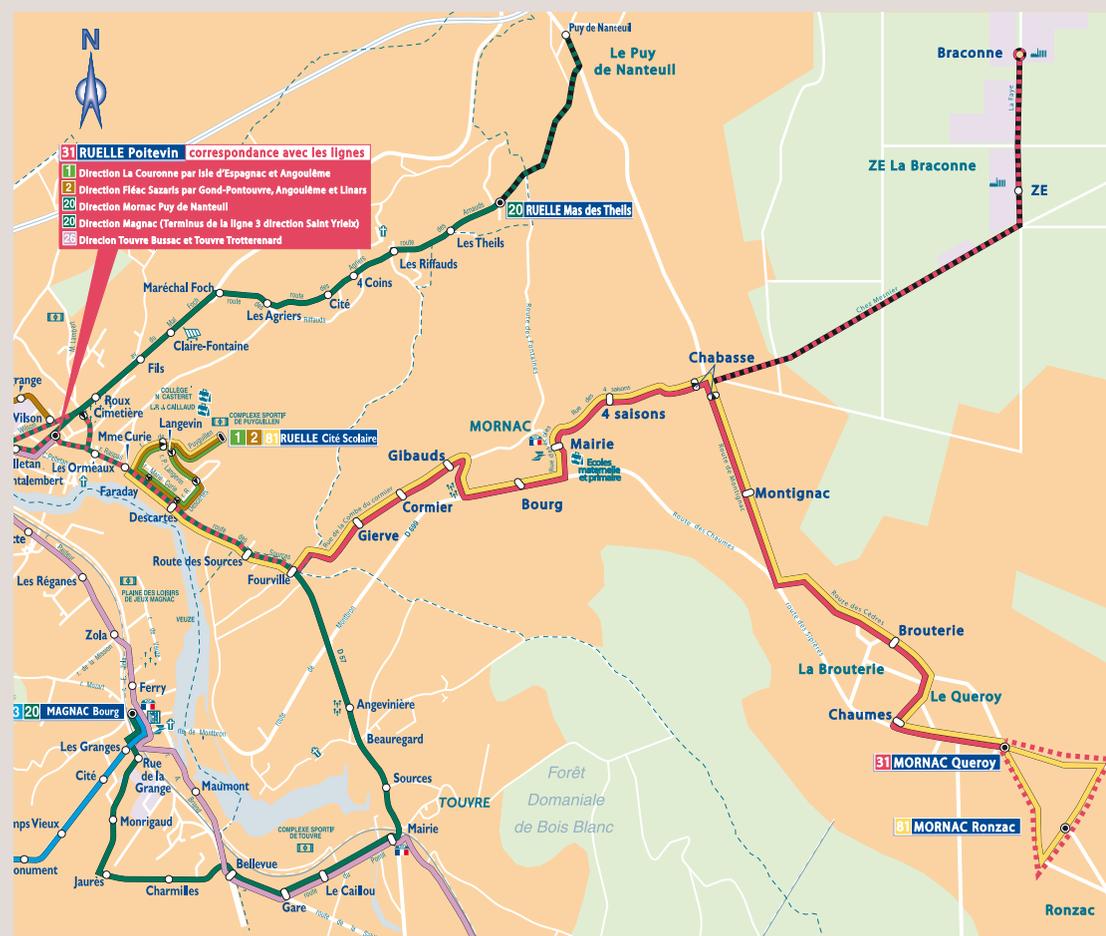
### Une nouvelle ligne de bus, cela se fête !

Une inauguration de la ligne de proximité entre Mornac et Ruelle est prévue au mois d'Août 2012 avant la mise en service.

### Calendrier de mise en place du service

- Mai :** Validation des itinéraires et des horaires
- Juin :** Commande du mobilier urbain et des travaux  
Bus Info d'information dans l'agglomération  
Information Boîtes aux lettres sur la commune de Mornac  
Recrutement des conducteurs.
- Juillet/Août :** Réalisation des travaux et mise en place technique  
Formation des conducteurs.
- Fin Août :** Inauguration du service
- 4 Septembre :** Démarrage du service

### Plan des nouvelles lignes de bus n°31 et n°81 :



# QUOI DE NEUF ?



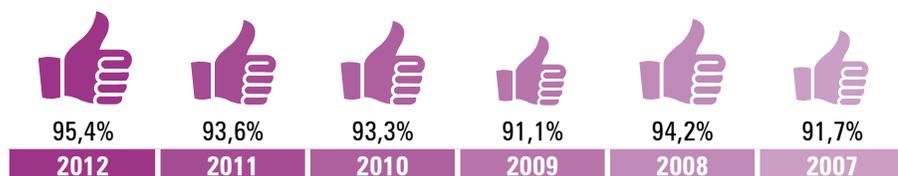
## 95,4% des voyageurs satisfaits du réseau de bus de GrandAngoulême

Tous les ans, la STGA missionne un cabinet indépendant pour réaliser une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs des transports en commun de GrandAngoulême.

Cette enquête a été effectuée sur Angoulême au mois de Février et Mars 2012 par la société TRYOM, auprès de 1000 utilisateurs du bus, proportionnellement à la segmentation de clientèle avec des quotas par titres de transport et par lignes de bus afin d'être représentatif de la clientèle.

95,4% des personnes interrogées se sont déclarées satisfaites du réseau de bus de GrandAngoulême. C'est une augmentation de près de 2 points par rapport à 2011 et c'est aussi le plus haut score obtenu depuis le commencement de cette enquête en 2007.

### Evolution du taux de satisfaction à Angoulême



### Les progressions en 2012

Ponctualité et fiabilité des bus	88,3% de satisfaits (+ 2,4 points/2011)
Conduite des bus par les conducteurs	86,4% de satisfaits (+2,3 points/2011)
La place disponible dans le bus	76,2 % de satisfaits (+ 7 points/2011)
La sensation de sécurité à l'arrêt	91,3% de satisfaits (+2,6 points/2011)
Le sens du service du personnel	96,8% de satisfaits (+2,2 points/2011)
L'accueil en agence	98,8% de satisfaits (+1,1 points/2011)
Le dynamisme de la STGA	95,3% de satisfaits (+4 points /2011)
L'ambiance des bus	86,3% de satisfaits (+3,4 point /2011)

### Les maintiens en 2012

Accueil des contrôleurs	95,9% de satisfaits (+0,2 point/2011)
Positionnement du bus/trottoir	91,4% de satisfaits (+0,2 point /2011)
La rapidité du transport	92,5% de satisfaits (+0,8 point /2011)
La fréquence des bus	78,5% de satisfaits (+1,5 points /2011)
La qualité du guide bus	97,1% de satisfaits (+1 point /2011)
Le site Internet	96,5% de satisfaits (+0,8 point /2011)
La compétence de la STGA	97,1% de satisfaits (+0,3 point /2011)
L'écoute de la STGA	94,2% de satisfaits (+0,6 point /2011)

### Les baisses

Accueil téléphonique	94,4% de satisfaits (-2,5 points/2011)
----------------------	--

## Vos avis

Chaque année, nous laissons la parole aux voyageurs pour écouter leurs remarques. Cette année 61 personnes sur les 1000 interrogées nous ont fait part de leurs remarques. Voici les commentaires les plus fréquents :

Manque de ponctualité	16 personnes
Manque de fréquence en semaine	8 personnes
Manque de fréquence le Week-end	6 personnes
Pas assez de fréquence lors d'intempéries (neige)	4 personnes

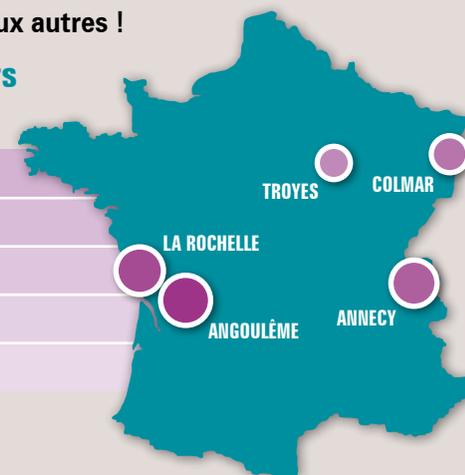
## Angoulême, comparé aux autres réseaux

Cette enquête sur Angoulême est réalisée en même temps que celle d'autres réseaux de bus du Groupe AGIR\*. Cette année, Anancy, La Rochelle, Colmar et Troyes ont aussi participé.

Cela nous permet de nous comparer aux autres !

### Taux de satisfaction des voyageurs sur les différents réseaux

ANGOULEME	95,4%
LA ROCHELLE	93,9%
ANNECY	93,6%
COLMAR	88,6%
TROYES	87,8%



## Info+



La société Tryom créée en 2002 est un cabinet indépendant d'études, spécialisé dans le transport, qui conçoit et réalise des études de marché et des opérations de marketing téléphonique.

Basée à Lorient et à Lille, la société TRYOM travaille pour plus de 90 sociétés de transport en France. Depuis 2007, c'est elle qui met en œuvre l'enquête annuelle de la STGA afin d'assurer la comparaison des résultats d'une année sur l'autre.

### Questions à Céline, Chargée d'études à la société TRYOM

#### Dans quel contexte réalisez-vous cette enquête annuelle auprès de différents réseaux ?

« L'association AGIR\* qui représente les réseaux indépendants de transports urbains, pilote depuis de nombreuses années ce baromètre annuel de satisfaction de la clientèle. Chaque année, les réseaux souhaitant y participer s'inscrivent et le même questionnaire est alors réalisé dans chaque ville. La STGA y participe depuis 2007 »

#### Quelle méthodologie utilisez-vous pour les questionnaires ?

« Après l'étude de la typologie de la clientèle, nous réalisons un fichier représentatif de la clientèle abonnée au service que nous contactons par téléphone. Pour la STGA 710 personnes ont répondu téléphoniquement à l'enquête. Pour avoir aussi l'avis des voyageurs non abonnés, nous nous déplaçons sur le réseau afin de faire des interviews en face à face en respectant bien sûr les quotas par lignes de bus ! C'est 293 questionnaires qui ont été réalisés sur le terrain pour la STGA. »

#### \*AGIR

Association loi 1901, AGIR a été fondée en 1987 par des élus pour répondre aux besoins des autorités organisatrices et des entreprises de transport indépendantes.

Les adhérents d'AGIR :

- Les autorités organisatrices de transport urbain ou interurbain
- Les entreprises de transports indépendantes avec leur autorité organisatrice : régies de transport, SEM/SPL, SA.

# QUOI DE NEUF ?

## 6 années de hausse de fréquentation !

Nous venons de voir que les utilisateurs du bus sont particulièrement satisfaits de leur réseau et ils sont aussi, depuis 6 ans, de plus en plus nombreux à utiliser le réseau STGA.

Nous vous proposons de revenir sur quelques chiffres clés pour vous permettre de découvrir le niveau de service que GrandAngoulême a mis en place pour les habitants de l'agglomération.

### Nombre de voyages par an



Depuis 2005, la fréquentation du transport public urbain de GrandAngoulême a progressé de près d'un demi million de voyages.

En 2011, le nombre de voyages effectués a été de **9 528 000** soit **86,2 voyages par an** et par habitant de l'agglomération.

## L'offre de service



### LES LIGNES : La STGA gère un réseau de 642 km de lignes urbaines.

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 est de 6,4 ans.

5 autobus articulés de 150 places (tous accessibles PMR)  
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

### Les 5 lignes les plus fréquentées en mars 2012

**Ligne 1** : 255 575 voyages    **Ligne 2** : 151 233 voyages  
**Ligne 4** : 253 600 voyages    **Ligne 3** : 115 158 voyages  
**Ligne 6** : 232 451 voyages

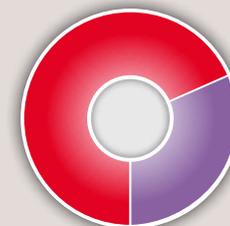
# QUOI DE NEUF



## Les voyageurs

### Répartition de la clientèle

Abonnements	70%
Tickets	30%



### Nombre de voyages par an effectués avec des tickets : 1 500 144 (en équivalent voyages)

Tickets 1 voyage	44,8%
Tickets 3 voyages	19,6%
Tickets 10 voyages	27,0%
Tickets 7 jours	2%
Pack 10 voyages	2,1%
Autres (Groupe Cartrans + Evénements)	4,5%



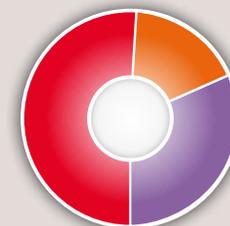
### Nombre d'abonnements vendus en 2011 : 125 013 (en équivalent mois)

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



### Répartition des voyages en 2011

Tickets	30%
Abonnements scolaires	48%
Autres Abonnements	22%



## Info+

### Au fait, pourquoi prendre le bus ?

- Le bus c'est moins polluant qu'une voiture
- Le bus c'est plus économique qu'une voiture
- Permet d'observer le paysage, de lire...
- Nul besoin d'être concentré sur la route !
- Rencontrer d'autres personnes



## Ticket de bus

TICKETS	PRIX (01/01/12)	POINT DE VENTE au KIOSQUE, e-boutique 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€	Kiosque uniquement
Groupe 10 voyageurs	4,80€	Centre Bus

## Abonnements Scolaire et Scolaire+

TARIFS AU 01/01/2012	SCOLAIRE	SCOLAIRE +
AU MOIS	14,20 €	19,00 €
Tarif famille nombreuse	10,00 €	13,30 €
A L'ANNÉE	128,60 €	171,50 €
Tarif famille nombreuse	90,00 €	120,10 €
Pack 10 voyages	9,30 € pour prendre le bus quand l'abonnement n'est pas valable	

## Abonnements 18/25 ans, Liberté (+26 ans) et Liberté Zen

TARIFS AU 01/01/2012	18/25 ANS	LIBERTÉ	LIBERTÉ ZEN
AU MOIS	21,20 €	34,60 €	19,00 €
A L'ANNÉE	191,20 € de septembre à juin	349,40 € 12 mois	
Pack 10 voyages	9,30 € pour prendre le bus quand l'abonnement n'est pas valable		

Frais de création de la Magicarte : 8 € pour 3 ans

## Abonnements Été

Pour tous les jeunes de 4 à 25 ans		Pour les 26 ans et plus	
1 MOIS	21,20 €	2 MOIS (Juillet et Août)	48,50 €
2 MOIS	29,70 €		

Commandez vos tickets sur l'e-boutique du site [www.stga.fr](http://www.stga.fr)

### ADRESSES UTILES pour acheter vos tickets et vos magicartes

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
Centre Bus	554 route de Bordeaux - BP 32 322 - 16023 Angoulême Cedex (arrêt STGA lignes 1 et 8)
Site Internet	<a href="http://www.stga.fr">www.stga.fr</a> - <a href="http://m.stga.fr">m.stga.fr</a> (site mobile)

