

Bus infos

n°62
SEPTEMBRE
2012



Le 15 et le 19 SEPTEMBRE,
Je prends le bus,
c'est GRATUIT*!

www.journeedutransportpublic.fr

*L'accès au bus sera gratuit le 15 et le 19 septembre sur tout le réseau du GrandAngoulême.

ÉDITO

Pour la deuxième année consécutive, GrandAngoulême a décidé de ne pas augmenter les tarifs du bus ! C'est dans une démarche globale de mobilité citoyenne que le réseau de transport urbain s'inscrit aujourd'hui. Transports publics, co-voiturage, vélos à assistance électrique et bientôt autopartage...

La politique de l'agglomération en matière de transport est favorable à ces modes de déplacements doux. C'est le moment de changer ses habitudes, tout du moins d'essayer !

Dans le cadre de la Semaine de la Mobilité, GrandAngoulême a décidé de 2 journées d'accès gratuit au bus de la STGA : les samedi 15 et mercredi 19 Septembre. Profitez-en pour mettre en application vos bonnes résolutions et allez travailler en bus ! Vous pourrez aussi retrouver toutes les informations sur le réseau cette même journée sur le Champ de Mars à Angoulême.

Pour finir de vous convaincre, vous découvrirez à travers ce Bus Infos, tout le travail nécessaire sur le réseau afin de préparer la rentrée de septembre et les changements d'horaires... La STGA s'applique en effet, tous les ans, à transmettre à ses voyageurs toutes les informations en temps et en heure. Vous êtes conquis ? Encore une chose, cette année le réseau s'agrandit avec l'arrivée de Mornac qui est desservi par une ligne de proximité vers Ruelle. Séduisant non ?

Le transport public avance, avancez avec lui... Nous comptons sur vous !

Bonne rentrée à tous.

Denis DOLIMONT
Président de la **STGA**

SOMMAIRE

- 3 VOTRE AVIS**
Combien d'arbres allons-nous sauver ?
- 4-5 DOSSIER**
Les devoirs de vacances de la STGA !
- 6-7 PORTRAIT**
Claudine, assistante au service Infos Clients
- 8-10 QUOI DE NEUF ?**
19 Septembre, Journée du transport public
Inauguration de la Ligne 31
Guide Bus et fiches horaires : du nouveau !
Arrêts supprimés
- 11 LE BUS FACILE**
Des tarifs très avantageux !
J'ai perdu ma carte de bus, que faire ?
Servez-vous ! Mobilité Seniors
- 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

COMBIEN D'ARBRES ALLONS-NOUS SAUVER GRÂCE À L'ARBROMÈTRE ?

Depuis 2002, la STGA a mis en place un circuit efficace pour le traitement de tous ses déchets. Partant du constat que tout achat se transforme un jour en déchet, l'entreprise a réalisé un recensement des produits utilisés dans ses ateliers comme dans ses bureaux, afin d'attribuer à chacun un cycle de destruction adéquat.

Le guide bus est imprimé à 40 000 exemplaires tous les ans, aidez nous à assurer son recyclage...

Nous avons suivi pour vous le parcours de recyclage du Guide Bus.



COLLECTE

MISE EN BALLE

STOCKAGE

Crédit photo :
APROVAL

1 • COLLECTE DES PAPIERS DANS UNE BENNE

La STGA a fait le choix de recycler le papier avec Aproval. En moyenne 5 tonnes de déchets papier / carton sont recyclés chaque année.

2 • VIDAGE DES PAPIERS DANS L'ATELIER DE MORNAC

Des chutes, rebuts, brochures tels que le Guide Bus sont pesés puis triés parmi 40 références de papier puis attendent le moment où ils passeront dans la grande broyeuse qui leur est destinée.

3 • ACHEMINEMENT ET MISE EN BALLE DES PAPIERS

Le guide bus est ensuite déchiqueté et acheminé sur la trémie d'alimentation de la presse. Les Guides Bus sont ensuite compactés afin de former une balle, celle-ci est ensuite cerclée. Une balle pèse entre 1 tonne à 1,5 tonnes.

4 • STOCKAGE DES BALLE AVANT LIVRAISON EN PAPETERIES

En sortie de la presse, la balle est transférée dans un entrepôt où sont entreposées les balles par catégorie. Dès qu'elles sont en nombre suffisant, elles sont acheminées chez le papetier.

PENSEZ À RAMENER VOS ANCIENS GUIDE BUS ET FICHES DE LIGNE AU KIOSQUE STGA !

Info+

- Chaque fois qu'une tonne de papier est recyclée, **1,41 tonne** de bois est économisée, ainsi que **48,2 m³** d'eau et **10,25 MWh** d'énergie
- **58%** des fibres de la pâte à papier sont issues du recyclage.
- En moyenne, **1 tonne** de papier recyclé permet la fabrication de **900 kg** de nouveau papier.
- Le papier peut être recyclé de **5 à 7 fois** sans en altérer sa qualité.

DOSSIER

AAAAAH



AH NON !
Pas des devoirs
!?!
!?!

Les devoirs de vacances de la STGA !

En juillet et août, même si de nombreux voyageurs sont partis en vacances, c'est l'effervescence au Centre Bus de la STGA qui a 2 mois pour se préparer pour la nouvelle rentrée scolaire et doit donc réaliser ses devoirs de vacances...



En effet, en deux mois il faut à la STGA :

- Organiser et mettre en œuvre les modifications du réseau de bus
- Réaliser et diffuser les nouveaux supports d'information
- Profiter de la saison calme pour faire la maintenance des systèmes informatiques et des bus

Pour se faire, des « jobs d'été » viennent renforcer les équipes dans tous les services. Voici un petit aperçu des devoirs de vacances de chaque service...

SERVICE MOUVEMENT

C'est lui qui planifie informatiquement les changements du réseau de bus : nouveaux horaires, modifications de lignes, déplacement d'arrêts...

Pour prendre en compte tous les changements et être prêt pour la rentrée, il doit :

- Remettre à jour les feuilles de route des conducteurs (nouveaux horaires, destination)
- Organiser la reconnaissance des nouvelles lignes par les conducteurs (Mornac par exemple)
- Recalculer les distances entre arrêts s'il y a des modifications de lignes afin d'assurer la mise à jour des horaires en temps réel...

SERVICE ATELIER

C'est lui qui assure l'entretien des bus et minibus ainsi que des locaux de la STGA.

Le service atelier profite donc de cette saison estivale pour :

- Assurer une maintenance approfondie des bus
- Repeindre les bandes jaunes de guidage au sol pour accéder à l'atelier et pour positionner les bus sur les fosses ou sur les ponts
- Réaliser un nettoyage en profondeur de l'atelier, là où le balai ne va que rarement...
- Nettoyer les parkings et notamment les massifs pour enlever les mauvaises herbes.

SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

C'est lui qui a en charge, entre autre, le suivi des règlements clients.

Il profite donc de cette période plus calme et de l'apport des jobs d'été pour :

- Réaliser le classement administratif que nous n'avons pas eu le temps de faire
- Contrôler et mettre à jour les fichiers clients
- Mettre en place des tableaux de suivis

SERVICE INFORMATIQUE

C'est lui qui a en charge la génération des nouveaux horaires dans le système informatique, sur le site internet et le logiciel de réservation des Taxibus.

Une fois les nouveaux horaires définis, il profite donc de ces deux mois pour :

- Préparer la nouvelle saison horaire sur les différents systèmes informatiques
- Vérifier les postes de vente
- Préparer le câblage pour les nouveaux bus de l'année
- Réaliser la maintenance préventive des matériels embarqués dans les bus

SERVICE CLIENTÈLE

C'est lui qui a en charge la réalisation et la diffusion des informations aux voyageurs : informations numériques, papier, sur le réseau et dans les bus...

Les mois de juillet et août sont donc les mois dédiés à :

- Réaliser et imprimer les nouvelles fiches de ligne, le Guide Bus et les plans
- Vérifier les horaires de la nouvelle saison sur les supports numériques (site internet)
- Changer les informations affichées dans les bus
- Changer la signalétique dans les abris et sur les poteaux
- Nettoyer les poteaux
- Refaire la peinture des zébras des arrêts le nécessitant
- Installer les nouveaux abris ou poteaux en fonction des modifications du réseau

**Toutes les équipes sont mobilisées afin de préparer cette nouvelle saison !
Un grand merci aux jobs d'été de la part de toutes les équipes STGA !**

La journée du Dimanche 2 Septembre clôture toute cette période de préparation avec la pose des nouveaux horaires sur chaque poteau par une équipe de conducteurs volontaires.

Le lundi 3 Septembre commencera pour tous nos voyageurs la nouvelle grille horaire du réseau de bus STGA. Si les devoirs de vacances de chaque service ont bien été réalisés, tous les supports seront alors à jour avec les nouvelles informations. Il n'y aura pas eu beaucoup de magie mais beaucoup d'organisation et de travail d'équipe !





Claudine,
assistante au service Infos Clients



Mon Métier, assistante au service Infos Clients

Claudine, 54 ans
Depuis 1977 à la STGA. Aime le contact humain et être à l'écoute

Bonjour Claudine, tu es à la STGA depuis 35 ans et actuellement au poste d'assistante au service clientèle, raconte-nous ton parcours ?

« Après un Bac de secrétariat puis un CAP de comptabilité (en cours du soir), je suis arrivée en Août 1977 en contrat aidé en tant que secrétaire et j'ai vécu la création de la STGA. C'était encore au temps des machines à écrire ! En 1984, la STGA a déménagé dans ses nouveaux locaux de la route de Bordeaux et j'ai été secrétaire du service administratif et financier.

En 1995, j'ai changé de service pour devenir assistante du service clientèle ; poste que j'occupe depuis 17 ans maintenant. »

Peux tu nous expliquer tes missions ?

« Mes missions sont toujours tournées vers le conseil aux voyageurs. C'est ainsi que j'aime présenter mon poste. Je trouve que le terme « conseillère » est tout à fait approprié.

Je conseille en effet les voyageurs sur les horaires, les itinéraires, les déviations, les meilleurs tarifs

adaptés à leur situation... :

- au téléphone car je réponds principalement au standard Infos Clients,
- sur internet par la réponse aux emails de la boîte STGA,
- par courrier car je participe aux réponses des suggestions ou insatisfactions des clients.

En dehors de cette mission principale, j'ai en charge le suivi clientèle. C'est à dire, je prépare des courriers pour avertir les clients selon leurs profils : leur carte arrive à expiration, leur prélèvement s'arrête ou, au contraire, est reconduit pour l'année scolaire suivante... et leur donner toutes les renseignements pour effectuer leurs démarches.

De plus, je participe au même titre que mes collègues à la vente des abonnements au centre bus, la gestion des réservations « Taxibus », du service Locabus (location de minibus) ainsi que la mise en place de renforts de lignes...

Mes missions sont très variées ! »

Que préfères tu dans ton poste ?

Sans hésiter, Claudine nous dit : « Le contact clientèle. J'aime le contact humain, aider les gens... Il faut avoir beaucoup de patience et d'écoute mais j'aime cela. J'ai la chance de prendre le bus tous les jours, je connais donc bien les attentes des voyageurs et aussi le réseau... »

Chacun dans l'entreprise est un maillon de la chaîne. Nous sommes tous complémentaires. En donnant les premières informations, les voyageurs peuvent préparer leur monnaie ou acheter leurs tickets au préalable, connaître l'arrêt le plus proche de leur destination, où faire leur correspondance... En bref, tout pour voyager sereinement. Nos collègues conducteurs prennent ensuite le relai en toute quiétude...

On me confie aussi des projets particuliers comme celui du Guide Bus. Tous les ans, avec mon collègue Jean Claude, nous vérifions la conformité entre les horaires des supports papier (guide bus, fiches des lignes) et les horaires de nos systèmes informatiques (travail fastidieux mais indispensable). Il faut plusieurs allers-retours avec l'agence de communication pour que tout soit parfait. Ensuite, les responsables de lignes relisent à leur tour. Cette année, j'ai même apporté ma contribution en rédigeant quelques textes ! »

35 ans à la STGA, 17 ans au service clientèle... le métier a dû évoluer ?

« Oui, tout a évolué... L'information voyageur a évolué : les supports, la rapidité d'information mais aussi avec, l'exigence des clients ! Si le bus a une minute de retard, les voyageurs appellent aussitôt avec leur portable ! Mais j'aime ce que je fais et j'ai su m'adapter... je suis très curieuse et impliquée ! L'équipe du service clientèle compte plusieurs jeunes. Ils m'aident volontiers mais profitent aussi de mon expérience et de mes nombreuses suggestions. C'est un bel échange ! »

Merci Claudine pour ce moment passé avec toi et à bientôt au téléphone du service Infos Clients !

Les conseils de Claudine aux voyageurs

1. Quand vous arrivez à votre arrêt de bus, pensez à regarder les informations au poteau.

Travaux de voirie, réfection de chaussée... de nombreuses raisons peuvent perturber la circulation des bus. Certaines sont prévisibles, d'autres plus urgentes mais sachez qu'en cas de déviation, une affiche d'information est placée sur les poteaux d'arrêt. C'est un réflexe à avoir afin d'éviter d'attendre un bus inutilement...

2. Même si votre enfant prend toujours le même bus il faut qu'il ait sa carte sur lui et qu'il la valide.

La STGA compte 164 conducteurs qui se relayent 364 jours par an pour assurer le service de transport en commun sur le territoire de GrandAngoulême. Ce n'est donc pas toujours le même conducteur qui assure le même service. Pour éviter tout désagrément à votre enfant, veillez à ce qu'il soit toujours en possession de son titre de transport.

3. En cas de déménagement, n'oubliez pas de nous donner votre nouvelle adresse postale et vos coordonnées téléphoniques.

4. Les lignes à destination des établissements scolaires ne sont pas réservées aux enfants !

Les lignes scolaires sont des lignes comme les autres. De part leur destination et jours de fonctionnement elles sont évidemment principalement fréquentées par les plus jeunes mais vous pouvez également les utiliser.

Info+

Au service clientèle...

Nombre d'appels téléphoniques par jour : 40 à 50 par jour

Nombre de mails à traiter : 20 par jour

Nombre de cartes retrouvées : 3 à 4 par jour

Nombre de réclamations : 10 à 15 par mois

QUOI DE NEUF ?

19 Septembre, Journée du transport public

GrandAngoulême a décidé la mise en place de 2 journées de gratuité pendant la semaine de la mobilité.

Le mercredi 19 Septembre, jour de la journée nationale du transport public, et une journée supplémentaire le Samedi 15 Septembre. Ce samedi étant aussi celui de la journée du patrimoine et du circuit des remparts.

Pendant ces deux jours, les conducteurs distribueront des tickets spécifiques « journée gratuite » à chaque passager.

Voici le programme de la STGA pour ces 2 journées.



SAMEDI 15 SEPTEMBRE

Le samedi 15 septembre, l'accès au réseau STGA sera gratuit pour tous.

C'est l'occasion pour tous de se rendre aux sites patrimoniaux qui ouvrent leurs portes pour le week-end des « Journées Européennes du Patrimoine ».

Les bus STGA vont desservir gratuitement et sans perturbations le centre-ville d'Angoulême, qui sera fermé à la circulation des voitures en raison du « Circuit des remparts » se déroulant le même jour. Une raison de plus pour emprunter le bus afin de se rendre au centre-ville !

MERCREDI 19 SEPTEMBRE

1. Accès au Bus gratuit

Profitez-en pour vous déplacer en bus

2. Une animation sur le Champ de Mars
Pour se renseigner sur les modalités tarifaires, les trajets, les horaires, etc... un bus sera présent sur le Champ de Mars à Angoulême de 10h à 18h.

Des membres du service clientèle présenteront aux visiteurs les outils d'informations voyageurs et répondront à toutes les questions sur le réseau.

Des ateliers prévention routière seront aussi mis en place pour sensibiliser les jeunes voyageurs à la sécurité.

3. Des ateliers ludiques

Des ateliers d'origami en continu se tiendront tout au long de la journée avec comme support les anciens guides bus récoltés sous l'arbromètre.

10 jeux en bois géants et jeux d'animation pour un public familial seront disposés sur la Place du Champ de Mars.

4. Le « Four à Fouées pour se régaler »

La fouée est une petite galette de pâte à pain. Elle sera confectionnée sur place avec une farine de meule et cuite devant la flamme.

Nous vous attendons nombreux !

Gagnez 1 an de bus gratuit !

Venez nous voir mercredi 19 Septembre sur le champ de mars à Angoulême et gagnez peut-être un an de bus gratuit !



COOL !
J'y serai !

QUOI DE NEUF ?



Inauguration de la Ligne 31

L'inauguration de la Ligne 31 a eu lieu le Jeudi 30 Août à 17h00 à la mairie de Mornac.

Un Bus Standard a fait le circuit de la ligne 31 avec les élus et les habitants de Mornac présents.

Un minibus d'information a distribué le guide bus et les fiches de lignes.

Afin d'inciter les habitants de Mornac à tester leur nouvelle ligne 31, les voyageurs empruntant cette ligne vers Ruelle recevront 2 tickets de bus gratuits par le conducteur, l'un pour l'aller et l'autre pour le retour pendant la première semaine de fonctionnement (du 3 au 8 Septembre).



Guide Bus et fiches horaires : du nouveau !

Les nouveaux horaires du réseau à compter du lundi 3 Septembre sont disponibles au kiosque STGA.

Le nouveau Guide Bus

Encore plus d'informations pratiques dans ce nouveau guide bus :

- nouveaux thermomètres de lignes indiquant les arrêts de correspondances
- une liste plus détaillée des arrêts proches des lieux publics
- le plan des 6 parkings relais pour la correspondance véhicule-bus
- des trucs et astuces pour rester connecté à l'info du réseau...

Les nouvelles fiches de lignes

Les fiches de lignes vous permettent d'avoir les horaires de passage des bus sur les 20 arrêts principaux de la ligne. Elles reprennent aussi les nouveaux thermomètres de lignes vous permettant de connaître toutes les correspondances possibles sur la ligne !

Vous pouvez également retrouver tous les horaires et toutes les informations du réseau sur le site www.stga.fr.



Info+

N'oubliez pas de ramener votre ancienne documentation (guide bus et fiche de lignes) au kiosque STGA, vous participerez avec nous au recyclage du papier et ainsi à la protection des forêts !

! Arrêts supprimés

Suite à des travaux de voirie qui ne permettent pas de repositionner les arrêts à leur emplacement initial et les rapprocheraient trop du précédent ou du suivant, 2 points d'arrêts sont supprimés à la rentrée de septembre :

COMMUNE	LIGNE	ARRÊT SUPPRIMÉ
La Couronne	L.8	VIGNES BLANCHES
Angoulême	L.2	MIRABEAU

Des tarifs très avantageux



Pour faciliter l'utilisation des transports en commun, les abonnés SNCF, résidant en dehors de l'agglomération, et utilisant quotidiennement le bus, bénéficient de réduction sur leur abonnement STGA. Cette disposition existe également pour les abonnés des Transports Départementaux. Renseignements au kiosque STGA.

Et toujours pour les salariés, 50% de votre abonnement remboursé par votre employeur sur présentation d'un justificatif d'achat. Renseignement sur le site www.stga.fr.

Info+

Pour la 2ème année consécutive les élus de GrandAngoulême ont choisi de ne pas augmenter les tarifs des tickets et abonnements de bus. Profitez en !



J'ai perdu ma carte de bus, que faire ?

La rentrée est déjà là et les cartes perdues vont fleurir... Que faire ?

- 1 Vérifier vos poches, vos sacs, vous avez peut-être changé de cartable ou de veste ?
- 2 Si la carte a été retrouvée dans un bus, le Service Clientèle vous préviendra par téléphone et vous pourrez venir la chercher au Centre Bus, route de Bordeaux entre 8h et 20h.
- 3 Si non : dommage ! Un duplicata peut être fait au kiosque STGA. Il vous coûtera 8€ mais votre abonnement sera rechargé...

Avant tout soyez vigilants ! Pour les plus jeunes, la STGA peut fournir un tour de cou...

Servez-vous !



Les bus ont tous été équipés de nouveaux présentoirs. Sachez que l'information mise en place dans ces « Servez-vous » est une information délivrée par la STGA et concerne vos lignes, vos horaires...

N'hésitez pas à vous informer et merci de respecter ces supports et le papier distribué!

Mobilité Séniors avec...



A l'occasion de la journée mobilité des séniors sur GrandAngoulême le 19 OCTOBRE 2012, l'UDAF et la STGA vous donnent rendez-vous devant la mairie de votre commune à 13h30 où vous serez accueilli par un séniors de l'action « Bien bouger pour mieux vieillir » pour prendre le bus STGA.

A l'issue de ce trajet vers le centre ville d'Angoulême un après-midi FESTIF avec spectacle et rafraîchissements vous attend !

Gratuit sur inscription (nombre de places limité)

Réservez dès à présent auprès de :

Vanessa GENAIS 05 45 39 31 87 vanessa.genais@udaf16.org
Catherine BEURCQ 05 45 39 31 02 catherine.beurcq@udaf16.org



Je cherche un itinéraire ?

The screenshot shows a search form with the following fields and options:

- Horaires** (clock icon)
- Itinéraires** (map icon)
- Prochains Bus** (bus icon)
- Plans** (map icon)
- Prendre le bus** (person icon)
- Rester informé** (megaphone icon)
- Tarifs & points de vente** (ticket icon)
- Contactez-nous** (envelope icon)

Search form details:

- Départ :** arrêt, rue, place, lieu public
- Arrivée :** arrêt, rue, place, lieu public
- Préférence :** Le plus rapide
- Date :** Départ à / Arrivée à
- Date :** 16/08/2012 12:00
- Options:** aujourd'hui | demain | après demain
- Buttons:** Recherche, Recherche avancée

Rien de plus simple, connecter vous sur www.stga.fr, choisissez « Itinéraires » et laissez-vous guider par le moteur de recherche.

Il vous proposera les 3 itinéraires les mieux adaptés, les horaires, le temps, le parcours sur une carte...

Pensez à renseigner votre date de déplacement afin d'avoir les horaires adaptés !

MÉMO

Ça c'est passé à la STGA

Mai : Lancement du nouveau Guide des Bus Scolaires

Juin : Opération Malin Le Bus

11 au 23 Juin : Frais de création de Magicarte offerts

Bus Infos «Edition Spéciale »

Juillet/Août : Préparation des supports de rentrée scolaire

13 Août : Lancement du nouveau Guide Bus

30 Août : Inauguration de la ligne de proximité 31 Mornac - Ruelle

Agenda

15 Septembre : accès gratuit aux bus

19 Septembre : Journée du Transport Public : accès gratuit aux bus et présentation du service sur le Champ de Mars à Angoulême

19 Octobre : Journée Mobilité Séniors

Décembre : Prêts pour les Journées Shopping ?

Chiffres Clés

JUIN 2012

424 925 kms parcourus

11 140 abonnés au service bus

124 902 tickets vendus

194 arrêts accessibles PMR*

868 575 voyages réalisés

3 095 paiements par prélèvements automatiques

5 lignes accessibles PMR*

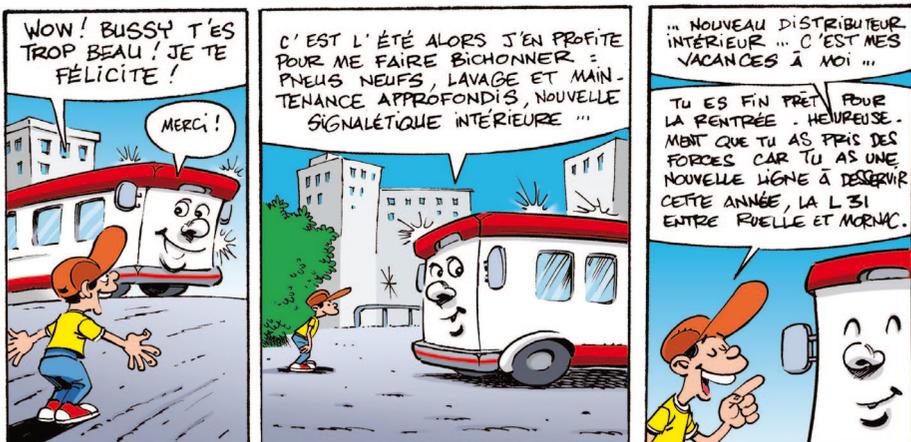
30 984 visites du site internet

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

Commandez vos tickets sur l'e-boutique du site 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 www.stga.fr ou le Guide Bus
Centre Bus	554 route de Bordeaux - BP 32 322 - 16023 Angoulême Cedex (arrêt STGA lignes 1 et 8)
Site Internet	www.stga.fr - m.stga.fr (site mobile)



0.6