

Bus

infos

n°68
AVRIL
2014



97,4%
DE VOYAGEURS SATISFAITS
Merci !



LES CONDUCTEURS DE LA STGA

La STGA a enregistré 9 640 000 voyages en 2013 sur le réseau de bus, soit +0,9% de progression par rapport à l'année dernière et +6% en 8 ans. La fréquentation du réseau de bus du GrandAngoulême poursuit sa croissance encore cette année et nous vous remercions pour votre fidélité.

Faut-il lier cette croissance à une prise de conscience de l'intérêt du transport public tant en terme économique, écologique ou pratique pour le voyageur ? Sans aucun doute, mais la qualité du service réalisé par la STGA a sans doute également son importance puisque 97,4% des voyageurs se déclarent satisfaits, voire très satisfaits, du réseau de transport d'après la dernière enquête de satisfaction. C'est un taux record cette année et nous vous proposons de découvrir ensemble quelques thématiques de cette enquête qui est disponible en ligne dans son intégralité.

La rentrée prochaine est déjà en préparation pour la STGA mais certainement aussi pour vous et vos enfants. Toute l'équipe de la STGA se prépare à vous accueillir et à vous renseigner. De nombreux supports papier et numériques seront mis à votre disposition, mais nous vous conseillons d'anticiper vos démarches afin d'éviter l'empressement des derniers jours...

Bonne lecture,



Denis DOLIMONT
Président de la 

SOMMAIRE

Directeur de la publication
Christian TOUZALIN

Création
OZÉ Design

Couverture
Les conducteurs STGA vous offrent leur sourire

Bande Dessinée «Bussy»
Atelier Sanzot

Dépôt légal
à parution

Impression sur papier recyclé
100% issu de forêts bien gérées



3

VOTRE AVIS

De plus en plus de voyageurs sur le réseau !

4-7

DOSSIER

97,4% de voyageurs satisfaits

8-9

QUOI DE NEUF ?

La Journée du Sourire

La STGA et Musiques Métisses

Des copieurs verts à la STGA !

Dans le bus, je ne vapote pas !

10-11

LE BUS FACILE

Des applis utiles pour prendre le bus !

L'info en direct !

Pour les CM2, le bus est malin

Le Guide des Bus Scolaires

Bien préparer la rentrée.

12

MÉMO

Agenda, Chiffres clés,
Tarifs du bus, Adresses utiles

VOTRE AVIS

DE PLUS EN PLUS DE VOYAGEURS SUR LE RÉSEAU !

Depuis 8 ans, de plus en plus de voyageurs utilisent le réseau des bus du GrandAngoulême.

Nous vous proposons de revenir sur quelques chiffres clés pour vous permettre de découvrir le niveau de service que GrandAngoulême met en place pour les habitants de l'agglomération et le niveau de satisfaction des voyageurs STGA.

NOMBRE DE VOYAGES PAR AN



Depuis 2005, la fréquentation du transport public urbain de GrandAngoulême a progressé de plus de 600 000 voyages avec une progression particulièrement forte l'année dernière : +0,9%.

En 2013, le nombre de voyages effectués a été de **9 640 000** soit **86,5 voyages par an et par habitant** de l'agglomération.

Merci à nos voyageurs pour leur fidélité !



16
communes desservies

86,5
voyages/an/habitant

9 640 000
voyages/an



97,4% de voyageurs satisfaits

Des voyageurs de plus en plus satisfaits !

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 administrée sur Angoulême au mois de Février 2014 par la société TRYOM*, auprès de 1000 utilisateurs du bus, proportionnellement à la segmentation de clientèle avec des

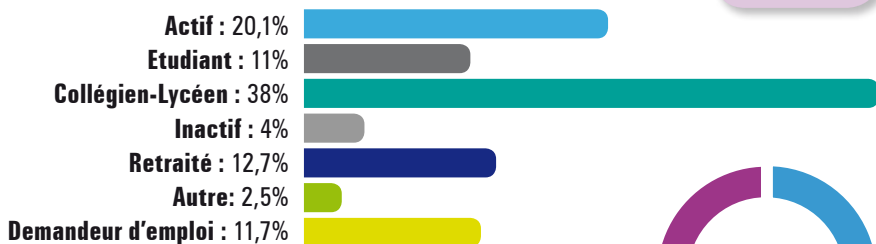
quotas par titres de transport et par ligne de bus afin d'être représentatif de la clientèle.

Au delà des résultats résumés qui vous sont présentés ci-dessous, vous pouvez consulter la totalité des résultats de l'enquête sur stga.fr/entreprise/communication ou en scannant ce QR Code.

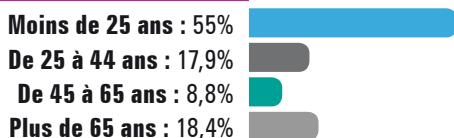


Qui sont les utilisateurs du bus ?

ACTIVITÉ



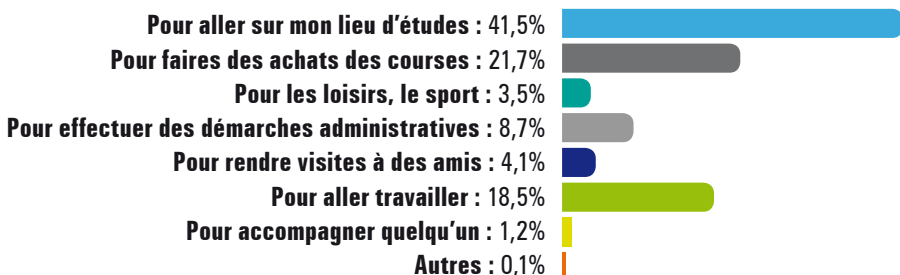
ÂGE



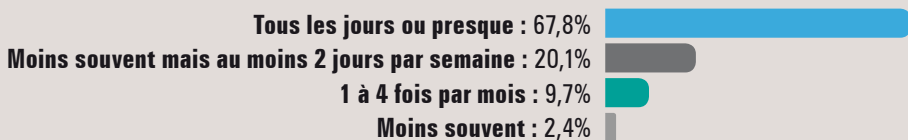
● Hommes 37,3%
● Femmes 62,7%

Pour quelles raisons vous déplacez-vous avec la STGA ?

MOTIFS D'UTILISATION DU BUS



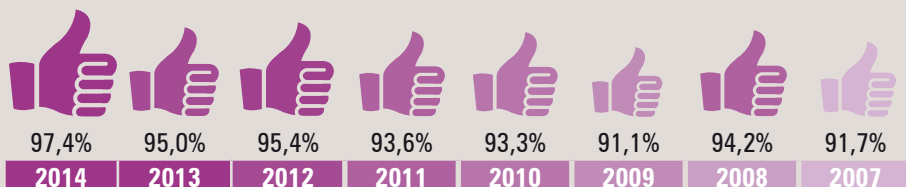
FRÉQUENCE D'UTILISATION DU RÉSEAU



97,4 % : un taux de satisfaction record !

97,4 % des personnes interrogées se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites du réseau de bus du GrandAngoulême. C'est le meilleur score obtenu depuis la mise en place de cette enquête annuelle en 2007.

ÉVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION



Sophie VIOLEAU,
Responsable du service clientèle

C'est un beau score, les équipes sont contentes, mais nous restons tous mobilisés car le plus difficile maintenant est de garder ce niveau de satisfaction !

Je voulais souligner que 97,1% de nos voyageurs recommanderaient le réseau STGA à des amis ou des proches et 80% continueraient à utiliser le réseau de bus même s'ils avaient un autre mode de déplacement... Je lance donc un appel à tous ceux qui n'utilisent pas encore le bus aujourd'hui : essayez-le, nos voyageurs vous y invitent !

La diffusion et l'accès à l'information : 97,7% de voyageurs satisfaits

Globalement, les voyageurs sont satisfaits de l'information diffusée dans les bus, aux arrêts, sur le site internet, dans le Guide horaires, par téléphone ou à l'agence.

Vous êtes de plus en plus nombreux à utiliser le site internet : 51,3% des personnes interrogées l'ont consulté au cours de l'année mais le Guide Bus reste la référence pour vous avec 76,1% des voyageurs qui l'ont utilisé.



Jean-Claude CHEMIER,
Technicien Réseau



L'information sur le réseau est importante pour les voyageurs. Nous mettons tout en place pour être réactifs et complets.

Les voyageurs occasionnels ont besoin d'être rassurés sur leur trajet, l'information doit être claire et accessible. Nos abonnés ont parfois tellement l'habitude de leur trajet qu'ils regardent un peu moins les informations au poteau, alors nous leur envoyons des Sms pour les informer des éventuelles perturbations.

Nous travaillons aussi pour faciliter l'accès du bus aux personnes en situation de handicap. Ils ont encore d'autres besoins en terme d'information. C'est un travail au quotidien qui semble satisfaire nos voyageurs !



La propreté : 96,2% de voyageurs satisfaits

La propreté du réseau est vaste à définir : c'est celle de l'arrêt de bus, de la carrosserie des bus, de l'intérieur des bus...

La STGA sous-traite le nettoyage du mobilier urbain (poteaux et abris) à une société spécialisée qui passe régulièrement selon des tournées définies. Bien sûr, en cas de dégradations, ils interviennent en urgence ! Par contre, la gestion des déchets aux arrêts est du ressort des communes car nous sommes sur la voie publique. C'est parfois difficile pour nos voyageurs de faire la part des choses, même si vous êtes 81,6% à être satisfaits de la propreté des arrêts.



Patrick RENAUD,
Responsable du service Atelier

La propreté des bus, c'est une gestion au quotidien. Nous sous-traitons le nettoyage intérieur des bus à une société de nettoyage qui est au Centre Bus à partir de 17h jusqu'à 21h. C'est au nettoyage que nous retrouvons la plupart des objets perdus par les voyageurs !

Le nettoyage extérieur est réalisé en interne grâce à notre station de nettoyage qui recycle l'eau de lavage et récupère l'eau de pluie ! Suivant l'état des routes, le temps, les bus sont nettoyés une à plusieurs fois par semaine.

96,2% de voyageurs satisfaits du nettoyage, c'est un bon score même si nous pouvons toujours nous améliorer...

L'accueil du personnel : 98,3% de voyageurs satisfaits

C'est le meilleur score de cette enquête et toutes les équipes en sont fières ! Nous accueillons nos voyageurs à différents moments de leur parcours : lors de la montée dans le bus, lors de contrôles, à l'agence commerciale, au téléphone...

L'objectif des équipes STGA est de vous orienter et de vous accueillir le plus professionnellement possible. Chacun à pourtant sa propre personnalité, c'est ce qui fait la richesse de l'équipe !

Annabelle BENOIT,
Responsable du service Appui Soutien Conseil



Dans nos missions d'accueil des voyageurs, nous avons aussi celle d'assurer la tranquillité à bord des bus.

Ce n'est pas toujours simple d'accueillir avec le sourire et de gérer certains conflits. En règle générale, tout se passe bien et il se crée vraiment une relation entre nos voyageurs et nos conducteurs. D'ailleurs, le pourcentage de clients satisfaits en témoigne. C'est vraiment positif pour les équipes !



Le déplacement : 82,8% de voyageurs satisfaits

Si vous êtes à 93,5% satisfaits de la rapidité du transport, certains critères comme la fréquence de passage, la ponctualité, les correspondances sont satisfaisants mais peuvent et

doivent être améliorés. 38% des personnes interrogées réalisent une correspondance et pour eux la ponctualité et la fréquence sont les critères essentiels !



José MOREAU,
Responsable du service mouvement

La STGA s'engage auprès de l'agglomération sur la ponctualité des bus. Pour cela, chaque départ d'un terminus est minuté, les bus sont suivis en temps réel et dans les conditions optimum, les temps de correspondance

sont optimisés pour éviter une trop longue attente. Maintenant, la qualité du service perçu par nos voyageurs dépend aussi de critères extérieurs comme la circulation, les déviations, les perturbations non prévisibles... Aujourd'hui nous affichons 73% des bus à l'heure entre 0 et +3 minutes par rapport à l'horaire affiché et 90% entre 0 et + 5 minutes. C'est une bonne moyenne quand on connaît le nombre de difficultés quotidiennes que le régulateur doit gérer.

Concernant la fréquence des lignes, elle est définie par l'agglomération car elle dépend des budgets alloués au transport.

La tarification : 92,8% de voyageurs satisfaits

Si vous êtes 92,8% à penser que votre titre de transport est adapté à vos besoins, vous êtes aussi 90% à trouver le rapport qualité/prix du bus correct, voire très correct.

Les voyageurs abonnés pour qui le tarif unitaire est le moins cher, sont 94% à être satisfaits de ce rapport qualité/prix contre 81,5% pour les non abonnés.

Tous ces résultats et vos remarques sont remontés auprès du GrandAngoulême et des services de la STGA afin de mettre en place, dans la mesure du possible, des axes de progrès.

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.

Basé 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.

QUOI DE NEUF ?



JOURNÉE NATIONALE DU SOURIRE

CONCOURS D'ÉCRITURE

LE 23 AVRIL 2014

LES CONDUCTEURS DE LA STGA VOUS OFFRENT LEUR SOURIRE.

À votre tour, participez au concours en envoyant "UNE PENSÉE POSITIVE" de 100 mots maximum sur le thème : "POURQUOI SOURIRE ?"

Le comité de lecture composé de membres de la STGA, de la librairie Cosmopolite et d'un auteur français fera une pré-sélection puis les conducteurs éliront la plus belle pensée par catégorie de concours.

Vous pourrez ainsi gagner des chèques cadeaux ainsi que de nombreux lots surprises.

Date limite d'envoi par mail, courrier ou sur facebook : 6 avril 2014.



GrandAngoulême
infos@stga.fr - STGA (Officielle) - www.stga.fr
05 45 15 23 72 - Réseau STGA - Place Bouillaud, Angoulême

LE 23 AVRIL 2014, SOURIREZ AVEC NOUS !

La journée du sourire

À l'occasion de la Journée Nationale du Sourire le 23 avril 2014, les conducteurs de la STGA vous ont offert leurs sourires. A votre tour, vous leur avez envoyé **une jolie pensée** sur le thème "**Pourquoi sourire ?**".

Les pensées gagnantes ont été imprimées sur des marques pages distribués dans tous les bus STGA. Félicitations aux gagnants, Romane, Youssef et Evelyne et rendez-vous l'année prochaine.

" Le sourire la plus belle chose qu'il peut y avoir chez l'être humain, la chose qui rend beau, content, jovial.

Quand une personne me sourit je lui souris à mon tour.

Pourquoi, sourire ?

Pour donner une meilleure image de soi, pour rendre les personnes plus à l'aise.

Quand le chauffeur de bus vous dit bonjour avec un sourire, il vous reçoit.

Cela veut dire qu'il vous reçoit bien, dans la bonne humeur...

Surtout quand on connaît le chauffeur ;)"

Youssef NABIL

Catégorie : Juniors



Des copieurs "verts" à la STGA !

Dans la continuité de ses actions envers le développement durable, la STGA poursuit son engagement en s'équipant de copieurs re-manufacturés !

Ils ont les mêmes performances que les produits neufs, ils sont moins chers et plus écologiques :

- 1 Ils évitent le gaspillage et la nécessité de nouvelles ressources naturelles en réutilisant jusqu'à 93% des pièces et composants d'anciens copieurs.
- 2 La reconstruction de produits re-manufacturés permet d'utiliser moins d'énergie qu'il n'en faut pour fabriquer de toute pièce un copieur neuf.
- 3 La production de produits re-manufacturés contribue à la réduction des émissions de CO2, par rapport à la fabrication d'un nouveau matériel.

La STGA et Musiques Métisses

Le Festival Musiques Métisses se déroulera cette année les 6, 7 et 8 Juin à Bourgines.

Comme chaque année, la STGA, à la demande du Festival et du GrandAngoulême, met en place des **navettes gratuites** afin d'assurer le retour des festivaliers après les concerts. Deux navettes circuleront chaque soir avec deux horaires de départs à 1h30 et à 2h30 du matin en direction des grands quartiers de l'agglomération.

La passerelle du boulevard Besson Bey étant fermée pendant le festival, une **navette gratuite** est mise en place entre Bourgines et Fontchaudière de 18h à 00h le vendredi et de 15h à 00h le samedi et le dimanche, afin de rapprocher les festivaliers de l'entrée du festival rue de Bourgines.

Retrouvez toutes les informations sur le site internet de la STGA www.stga.fr ou sur celui du Festival www.musiques-metisses.com



Info+

Gagnez des entrées au Festival et au village !

Répondez à la question « Quelle artiste féminine est programmée sur la Grande scène, le samedi 7 juin à 22h00 ? » et vous gagnerez peut-être l'une des 12 entrées à l'un des concerts de la Grande Scène ou l'un des 50 pass pour le village.

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 31 Mai 2014.

Règlement disponible au kiosque STGA.



Dans le bus, je ne vapote pas !

Comme il est interdit de fumer, il est également interdit de vapoter dans les bus de la STGA.

Permettre l'utilisation de ces e-cigarettes pourrait inciter à fumer des cigarettes classiques et conduire à des incidents dérangeants pour les voyageurs.

Le règlement de la STGA est donc modifié en conséquence et fera l'objet d'une communication dans les bus lors de la Journée Mondiale sans Tabac du 31 Mai.

Des applis utiles pour se déplacer en bus !

La STGA a mis dernièrement en place des applications utiles pour les utilisateurs du réseau de bus du GrandAngoulême. Nous vous invitons à les télécharger.

VocaBus

Pour être dirigé vers l'arrêt et connaître les horaires en temps réels
Cette application vous permet :

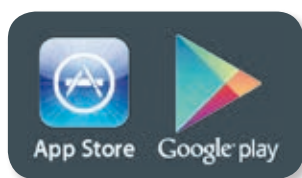
- D'être géolocalisé et d'être dirigé vers l'arrêt de bus le plus proche de vous
- D'être guidé à pieds vers l'arrêt de bus grâce à Google map
- De découvrir la localisation précise de l'arrêt de bus en vision satellite.
- D'avoir l'annonce sonore et l'affichage des temps d'attente des prochains bus
- De connaître les temps d'attente des prochains bus à vos arrêts favoris
- D'utiliser l'interface adaptée pour les personnes malvoyantes facilitant le contraste et l'utilisation des fonctions Voice Over.

ticketmobile

Pour acheter mon ticket de bus directement sur mon téléphone
Cette application vous permet :

- D'acheter toute la gamme des tickets de bus STGA quand vous le voulez
- De partager votre portefeuille de tickets avec vos proches
- De monter à plusieurs avec un même ticket
- De valider directement votre ticket sur votre téléphone avant de monter dans le bus

Téléchargez ces 2 applications sur Google Play ou App Store !
Plus d'infos sur www.stga.fr



L'info STGA en direct, c'est utile !

Ce service GRATUIT réservé aux abonnés de la STGA vous permet de recevoir **par SMS ou par mail** des informations vous annonçant :

- une déviation de l'itinéraire de votre ligne habituelle pendant plusieurs jours pour cause de travaux
- un changement d'horaires (pendant les vacances scolaires, par exemple)
- des intempéries (neige...)
- des perturbations à prévoir sur les lignes en raison d'une manifestation (course cycliste, randonnée, vide-grenier...)

Pour bénéficier de ce service, inscrivez-vous au kiosque STGA place Bouillaud à Angoulême ou sur notre site internet dans votre espace personnel.

Pour les CM2, le bus est malin.

La STGA proposera cette année encore à toutes les classes de CM2 de l'agglomération, une visite de ses locaux au mois de juin.

4 ateliers sont proposés : découverte du poste central, découverte de l'atelier, sensibilisation aux droits et devoirs du voyageur et un grand quizz géant.

Un concours de dessin permettra aux élèves de gagner de très beaux cadeaux.

Rien de tel que de connaître le fonctionnement du service de bus du GrandAngoulême pour que les premiers trajets à leur rentrée de 6^{ème} se déroulent le mieux possible !

Info+

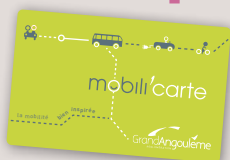
En 2013, 23 classes de CM2 ont participé à l'opération "Malin le Bus". Ce sont plus de 500 élèves qui ont ainsi découvert le bus et la STGA.

Le guide des bus scolaires

Les inscriptions dans les établissements scolaires pour l'année prochaine vont débiter ! Pour la troisième année consécutive, la STGA édite le " Guide des Bus Scolaires ". Il vous sera délivré par votre établissement lors de votre inscription ! N'hésitez pas à le demander, il vous permettra de connaître les lignes de bus les plus adaptées pour rejoindre votre établissement scolaire au départ de chaque commune du GrandAngoulême !

Il vous indiquera aussi les formalités pour la création de votre carte de bus et les bons plans pour éviter la foule de la rentrée au kiosque STGA !

Bien préparer sa rentrée...



Au kiosque STGA nous accueillons en moyenne 120 visiteurs par jour avec des pics en fin de mois à 400 personnes par jour pour des temps de traitement rapide (2 minutes).

En période de rentrée scolaire, c'est plus de 500 personnes par jour au kiosque STGA et les temps d'attente sont parfois longs car la création d'une carte nécessite de l'explication sur le fonctionnement du service et des itinéraires.

La STGA met tout en œuvre pour réduire et améliorer ces temps d'attente par la gestion de la file, l'ouverture de 4 postes de vente, des horaires d'ouverture élargis...

L'une des meilleures solutions pour mettre en place son abonnement de bus, c'est d'anticiper sa venue au kiosque :

- 1 **Dès le 1^{er} Juin**, vous pouvez créer votre carte de bus pour la rentrée et charger vos abonnements pour Septembre.
- 2 Du 9 au 21 juin, profitez de l'offre " **carte offerte** " pour toute nouvelle création de carte.
- 3 Du 1^{er} juillet au 16 Août, profitez du service " **My Kiosque** " en prenant RDV directement sur le site internet de la STGA avec une hôtesse au kiosque pour la création de votre carte.

NB : Rappelez-vous que le temps d'attente moyen au kiosque peut atteindre 30 minutes en période de rentrée (18 Août au 6 Septembre)... A vous de jouer...

Ça c'est passé à la STGA

Janvier :

Festival de la BD : ticket à 1€.

Mars :

Lâcher de livres dans les bus STGA dans le cadre du Printemps des Poètes.

Avril :

Rencontre avec Michel Drucker à la Librairie cosmopolite.

23 avril :

Journée du Sourire !

Agenda

Mai : Distribution du Guide des Bus Scolaires aux établissements

31 mai : Journée mondiale sans tabac

Du 2 au 20 juin : Les CM2 à la STGA

Du 10 au 21 juin : Les frais de création de la mobili'carte (soit 8€) seront offerts pour tout nouvel abonné.

17 juin : Prochain Bus Infos

Chiffres Clés FÉVRIER 2014

368 520 kms
parcourus

902 424
voyages
réalisés

11 996
abonnés
au service
bus

3160
paiements par
prélèvements
automatiques

142 939
tickets
vendus

6 lignes
accessibles
PMR*
*Personne à Mobilité Réduite

224 arrêts
accessibles
PMR*

29 307
visites du site
internet

TICKETS	PRIX (01/01/14)	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 ou achetez les directement avec l'application

ticketmobile

ADRESSES UTILES pour acheter vos tickets et vos mobili'carte

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)

