

INFOS PRATIQUES

Spécial Parents

Rappel

Les abonnements Scolaire et Scolaire Plus annuels, du 3ème trimestre ou du mois de juin sont valables jusqu'au 2 juillet inclus.

Tous les abonnements Scolaire et Scolaire Plus payés par prélèvement automatique sont suspendus en juillet et en août et reprennent automatiquement en septembre SAUF si le jeune a 18 ans ou si la réduction famille nombreuse est échue. Vous devez alors renouveler votre demande.

Les prélèvements automatiques des abonnements 18/25 ans ne s'arrêtent pas en été, il vous faut en faire la demande écrite avant le 20 du mois précédant l'arrêt souhaité.

Pour leur permettre de se déplacer cet été

Les abonnements Scolaire Plus ne sont pas valables en juillet et en août.

Les abonnements « scolaire été » à 20,30 € pour un mois ou 28,20 € pour juillet et août permettent aux jeunes de se déplacer tous les jours cet été. Ils sont en vente au kiosque ou dans les points relais équipés dès le 2 juin.

Les bons plans pour éviter la foule de la rentrée !

Les abonnements pour la rentrée de septembre sont en vente dès le 2 juin au kiosque STGA et dans les points relais équipés.

Venez en juin ou en juillet au kiosque STGA et bénéficiez de 50% de réduction sur les frais de création des cartes de rentrée de vos enfants.

Malin, faites votre demande de création de carte via le site www.stga.fr rubrique infos pratiques.

Spécial salarié

50% de votre abonnement remboursé

Depuis le 1er janvier 2009, une nouvelle disposition législative impose à votre employeur de prendre en charge 50% des abonnements de transport en commun que vous achetez pour vous rendre de chez vous à votre travail*.

Pour en bénéficier, vous devez fournir un justificatif de votre achat. Pour cela, conservez bien votre ticket de caisse si vous achetez votre abonnement au kiosque STGA, dans un point relais ou aux Magibornes 24/24. Présenté avec votre carte d'abonnement, il comporte toutes les mentions suffisantes pour justifier la période d'abonnement, le montant et le fait que vous en êtes bien le bénéficiaire (n° de carte unique).

Dès le 1er juillet

En cas de perte de votre ticket de caisse, vous pourrez éditer un justificatif de paiement sur le site de la STGA www.stga.fr, rubrique infos pratiques.

De même, si vous avez choisi de payer votre abonnement par prélèvement bancaire, vous pourrez imprimer votre justificatif de chez vous dès le mois suivant. Ce délai est nécessaire pour procéder aux vérifications bancaires.

* sauf cas particuliers.



À votre écoute

Pourquoi le conducteur refuse parfois d'ouvrir les portes quand il est au terminus et que j'attends à l'arrêt ?

Un conducteur de bus travaille 35 h par semaine, il assure donc en moyenne une journée de 7 h au volant de son bus. Les horaires des lignes de bus sont calculés pour lui permettre de rattraper au terminus le retard éventuellement pris sur son trajet et ainsi repartir à l'heure. Mais ces coupures ont aussi pour but de

permettre au conducteur de récupérer, de relâcher sa vigilance et de « souffler » au calme à l'écart des bruits de conversation et des sonneries de téléphone portable. Le respect de ces temps de pause est également un élément important pour la sécurité des personnes qu'il transporte.

Chaque arrêt terminus est équipé d'un abri permettant aux voyageurs d'attendre plus confortablement l'heure du départ. En hiver ou en cas d'intempéries, l'accès anticipé au bus est laissé à la discrétion du conducteur.

À votre avis

Votre avis nous intéresse !

Comme vous l'avez vu ou découvert en lisant ce magazine, le décor des bus a changé, votre opinion nous intéresse.

Merci de répondre aux deux questions suivantes sur internet www.stga.fr ou sur papier libre à STGA 554 route de Bordeaux 16 000 ANGOULEME.

Vous appréciez le nouveau décor des bus

OUI NON

Le nouveau décor des bus donne une image des transports publics :

plus dynamique moins dynamique sans changement

MÉMO

Vous avez perdu un objet lors de votre trajet en bus ?

Contactez nous dès le lendemain :
Infos Objets Trouvés 05 45 65 25 00

INFOS CLIENTS 05 45 65 25 25

du lundi au vendredi de 9h à 18h

infos.clients@stga.fr
www.stga.fr

Bussy & Benjamin



Directeur de la publication : Christian TOUZALIN | Création : OZÉ Design | BD : Atelier SANZOT | Dépôt légal : à parution | Impression sur papier recyclé

BUS infos

Le magazine de la STGA / N°51 / Mai 2009

Édito

Tout comme le décor des bus, votre magazine Bus Infos évolue et s'adapte à vos suggestions. Par ailleurs, il s'enrichit d'une nouvelle rubrique « à votre avis » pour vous permettre de participer à l'évolution de notre service.

L'enquête clientèle réalisée en janvier montre votre satisfaction du service bus que nous vous proposons et votre attachement à ce magazine, merci à tous. Notre dossier est consacré à la présentation des résultats de cette enquête.

Vous retrouverez également plus d'informations pratiques et bien sûr votre BD Bussy et Benjamin.

Je vous souhaite à tous une bonne lecture.

Denis DOLIMONT
Président de la STGA

La STGA est signataire du Contrat Local d'Initiative Climat piloté par la ComAGA.



NOUVEL ABONNÉ DE JUIN, VOS FRAIS DE CARTE OFFERTS !*

*Soit 8€ offerts pour toute création de carte portant un abonnement de juin 2009, carte établie uniquement au kiosque STGA place Bouillaud.



DOSSIER

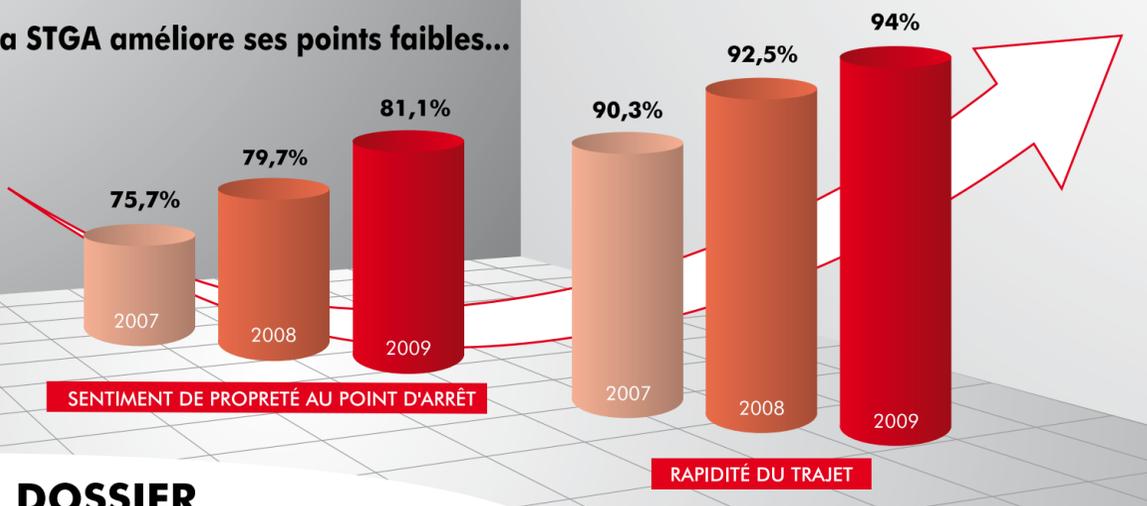
Enquête clientèle

91% des voyageurs du réseau de bus de l'agglomération du Grand Angoulême se déclarent spontanément satisfaits ou très satisfaits du service. C'est ce que révèle l'enquête réalisée par un cabinet d'étude indépendant auprès de 700 abonnés de tous âges et de 300 voyageurs occasionnels.

...suite page 2

La STGA améliore ses points faibles...

... et affirme ses progrès !



DOSSIER

Enquête clientèle : votre confiance conservée

Cette enquête, qui permet de connaître le degré de satisfaction des clients de la STGA, est réalisée chaque année depuis 2003. Les résultats 2009 confortent les points forts du réseau de bus du Grand Angoulême. Outre un bon niveau de satisfaction globale, les clients sont massivement satisfaits du sens du service du personnel de la STGA (97%) et de l'accès à l'information (92%).

98% des personnes interrogées estiment la STGA compétente dans la réalisation de ses missions, à l'écoute de ses clients (93%) et 99% en ont une image positive. Enfin, 94% estiment que le réseau sait s'adapter aux évolutions de l'agglomération.

Autre point fort peut-être méconnu des non-utilisateurs, les clients sont satisfaits à 94% de la rapidité des trajets en bus et de la propreté des bus (93%).

L'entreprise travaille ses points faibles.

La ponctualité des bus qui n'était jugée bonne que par 78% des personnes sondées en 2008 a progressé pour atteindre 87% en 2009. Cette évolution est aussi à mettre en perspective

avec les travaux de voirie sur l'agglomération. Nombreux de 2004 à 2007, ils ont pénalisé la régularité du trafic des bus sans pour autant que la STGA puisse modifier au coup par coup les horaires des lignes concernés.

Le sentiment de propreté et de confort au point d'arrêt, bien qu'en amélioration constante depuis plusieurs années (+ 6 points en 3 ans), reste le point faible de notre réseau avec 81% de personnes satisfaites. Pour autant, nous avons multiplié les actions : augmentation de la fréquence de nettoyage des abris, réfection d'une trentaine de quais d'arrêt de bus chaque année, mise en place de bande adhésive sur les vitres d'abris bus pour une meilleure signalisation...

Ces efforts se poursuivent et d'autres mesures en ce sens seront mises en place à la rentrée.

Le Bus Infos vous intéresse

44% des personnes sondées connaissent le magazine Bus Infos et 33% des 1000 personnes interrogées déclarent le lire ou le feuilleter. La majorité des personnes intéressées ne souhaitent pas que ce magazine change dans sa forme ou sa périodicité, ils souhaitent par ordre de préférence y trouver des informations pratiques, puis des sujets plus généraux sur la STGA ou les transports publics de l'agglomération.

Merci à tous de votre confiance en nos services et de votre fidélité au magazine Bus Infos ■

ACTU...

Le Festival Musiques Métisses

Le 34^{ème} Festival Musiques Métisses se déroulera du 29 mai au 1^{er} juin 2009 sur l'île Bourguines à Angoulême.



La STGA est partenaire du Festival et met en place des navettes pour les retours des quatre soirs de concert. Deux circuits sont proposés au départ de la Passerelle de Bourguines, boulevard Besson Bey, pour desservir les principaux quartiers de l'agglomération :

Circuit 1 : Passerelle Bourguines - La Madeleine - Bel Air / La Grand Font - Victor Hugo et Le Champ de Manœuvre

Circuit 2 : Passerelle Bourguines - Hôtel de Ville - Sillac - Basseau - St Michel / Girac et Ma Campagne.

Le plan et les horaires de départ des circuits sont consultables sur le site www.stga.fr et sur le site www.musiques-metisses.com ■



LE JEU BUS INFOS

Jouez et gagnez !

20 places pour les concerts de Musiques Métisses sont en jeu !

Répondez à la question suivante sur le site www.stga.fr ou sur papier libre en précisant vos coordonnées avant le 20 mai 18h et vous ferez peut-être partie des heureux gagnants désignés par tirage au sort.

1• Combien d'artistes ou de groupe sont programmés le samedi 30 mai sur les différentes scènes du Festival Musiques Métisses ?

Les gagnants recevront leur place par courrier ■



CLIC « Moi j'agis ! »

Aux côtés de 70 autres signataires, la STGA s'est engagée dans le Contrat Local d'Initiative Climat piloté par la ComAGA. Un objectif commun : réduire de 5% d'ici à 2010 les gaz à effet de serre qui polluent notre agglomération.

Après une phase d'analyse et d'étude des priorités, l'heure est aujourd'hui à l'action. Car nous polluons tous. Le saviez-vous ? Nos déplacements journaliers représentent une source très importante d'émissions nocives.

Sans avoir l'ambition de révolutionner notre quotidien, il est possible de s'interroger sur son propre comportement. Chaque jour, avant de prendre un véhicule, posons nous la question : puis-je faire autrement avec les moyens à ma disposition ? Voici quelques idées que nous pouvons appliquer sans modération :

- Nous pouvons par exemple choisir d'aller chercher le pain à pied ou à vélo,
- Prendre le bus pour aller en ville ou au travail,
- Proposer à son collègue ou son voisin de faire route ensemble plutôt que chacun dans sa voiture,
- Rester déjeuner sur place à son travail plutôt que de rentrer chez soi...

La STGA agit et fait tester le bus aux personnes qui ont le choix d'un autre mode de transport que la voiture. Elle propose également d'accompagner les entreprises de plus de 50 salariés qui souhaitent sensibiliser leur personnel. Déjà menée auprès de plusieurs administrations, l'opération « Moi j'agis ! » va à la rencontre des salariés et permet d'étudier, au cas par cas, la solution de transport la mieux adaptée à chacun. Si vous et votre entreprise avez envie d'agir, contactez nous !

Pour en savoir plus sur le CLIC consultez : www.agglo-angouleme.fr ■

ACTU...



Nouvelle image

Depuis 18 ans, les « petits bonhommes » accompagnent l'image de la STGA et sont présents sur les bus. En 2009, nous les avons relookés. Plus grands, moins nombreux, avec une allure plus décontractée, ils sont toujours là.

Un homme lit son journal, une femme promène sa petite fille, l'étudiant va en cours et les enfants s'amuse, ils représentent la vie quotidienne du plus grand nombre d'entre nous. Plus élancés et en couleurs, ils décoreront progressivement la très grande majorité des bus de l'agglomération du Grand Angoulême. Après les 13 bus restés blancs depuis plusieurs mois dans cet objectif, une quarantaine d'autres bus sera re-décorée d'ici fin décembre, y compris les minibus et les bus articulés. Ce nouveau décor, tout en adhésif garanti longue durée, est plus rapide à poser, plus résistant, plus facile d'entretien et moins coûteux que le précédent.

Une décoration intérieure plus dynamique

En 2007 le nouveau décor intérieur du « bus 30 ans pour l'environnement » a fait l'unanimité. Il équipe dorénavant tous les nouveaux bus sortis d'usine. Avec son plafond et ses parois rouges, ses sièges gris à motifs rouge,

jaune et vert, ce nouveau décor intérieur est également plus en harmonie avec l'extérieur du bus.

Et vous, qu'en pensez vous ? Retrouvez notre nouvelle rubrique « à votre avis » en dernière page de ce magazine et donnez nous votre opinion.

Le saviez-vous ?
9 268 000 personnes ont voyagé dans les bus de l'agglomération du Grand Angoulême en 2008 soit 78 000 personnes de plus qu'en 2007 ■