

Bus infos

n°65
J U I N
2013



OFFRE de RENTRÉE

Les frais de création
de carte sont **offerts** !

Du 10 au 22 Juin 2013 (voir conditions page 5)

La Commission Aménagement du Territoire du GrandAngoulême a décidé des modifications du réseau pour la rentrée prochaine.

La préparation de la rentrée 2013/2014 commence donc dès à présent pour la STGA avec la réalisation de la documentation spécifique de rentrée. Dès le début du mois d'Août la STGA mettra à votre disposition le guide bus et les nouvelles fiches de ligne.

Vous découvrirez dans ce numéro les modifications du réseau avec notamment la desserte de Bois Renaud à Fléac à titre expérimental avec la ligne 5.

La STGA souhaite aussi à travers ce Bus Infos, vous permettre de connaître davantage encore le service bus du GrandAngoulême, tant sur la qualité perçue par les voyageurs que sur les chiffres clés du service.

La fréquentation du service bus du GrandAngoulême a une nouvelle fois progressé cette année et 95% des voyageurs sont satisfaits du service.

Nous ne pouvons qu'avoir envie de partager ces chiffres avec vous !

Toute l'équipe de la STGA se prépare à vous accueillir pour la rentrée prochaine, elle vous invite cependant à anticiper vos démarches afin d'éviter l'empressement des derniers jours...

Je vous souhaite bonne lecture et de belles vacances.



Denis DOLIMONT
Président de la **STGA**

SOMMAIRE

3 VOTRE AVIS
L'Arbromètre est de retour !

4-5 DOSSIER
Prêts pour la rentrée !

6-7 PORTRAIT
Modifications du réseau de bus à la rentrée

8-11 QUOI DE NEUF ?
95% des voyageurs satisfaits du réseau de bus du GrandAngoulême

10-11 LE BUS FACILE
7 ans de hausse de fréquentation !

12 MÉMO
Tarifs des tickets
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



L'ARBROMÈTRE EST DE RETOUR !

Dès le mois d'août, pensez à ramener vos anciens guides bus et fiches de lignes au kiosque STGA !

Aidez nous à faire grimper l'arbromètre !

Objectif : Épargner des arbres grâce au recyclage

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



L' Arbromètre

Info+

1 Guide BUS = 100 g de papier

1 arbre = 40kg de papier = 400 Guides BUS

LE CIRCUIT DES GUIDES BUS

Crédit photo :
APROVAL



COLLECTE



MISE EN BALLE



STOCKAGE



CRÉATION DE LA PÂTE



PRESSE



MISE EN BOBINE

1. Collecte des anciens Guides BUS à la STGA par APROVAL.
2. Une fois déchiquetés, les Guides BUS sont mis en balle par APROVAL dans l'atelier de Mornac.
3. La papeterie de SAINT MICHEL récupère les balles pour créer de la pâte à papier.
4. La pâte à papier est mise en bobine.
5. La bobine est utilisée ensuite par les imprimeurs pour réimprimer des documents.

MERCI À TOUS !



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 8 Juillet au 14 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 19 Août au 6 Septembre : du lundi au samedi de 8h45 à 18h00 sans interruption. L'équipe s'agrandit pendant cette période chargée et jusqu'à 5 personnes vous accueilleront au kiosque. Préparez bien vos papiers avant de venir !

Nouvelle édition du 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 réédite son « Guide des bus Scolaires ». Ce guide est distribué par les collèges et lycées de l'agglomération. Si vous ne l'avez pas reçu, demandez le au kiosque STGA...

Commander sa carte de bus à distance

Vous n'avez pas le temps de vous déplacer ou 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...

Abonnés en Prélèvement automatique : Surveillez votre boîte aux lettres !

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



Anticiper, c'est gagné !

Du 10 au 22 Juin, la STGA offre à tous les nouveaux abonnés, les frais de création de la carte de bus, soit 8€ ! (voir conditions au kiosque STGA)

Pour en profiter, venez au kiosque STGA pendant cette période aux horaires d'ouverture, faites créer votre carte et achetez un abonnement ou tout simplement un pack 10 voyages à charger sur la carte !

Profitez en pour acheter dès maintenant votre abonnement scolaire pour la rentrée de septembre, vous gagnerez du temps... et de l'argent !



Nouveau Guide Bus

Chaque année la STGA adapte ses horaires afin d'améliorer les correspondances ou s'ajuster aux horaires des établissements scolaires. La nouvelle édition du Guide Bus et des fiches de lignes sera disponible vers le 15 Août au kiosque STGA.

0%
d'augmentation
du Bus à la rentrée !
PROFITEZ-EN !

Les tarifs du bus n'augmentent pas à la rentrée, profitez-en !

GrandAngoulême a choisi de ne pas augmenter les tarifs du bus au 1er juillet 2013. Le prix de vos tickets ou de vos abonnements ne changera donc pas à la rentrée !

Offre BUSINESS : vous pouvez encore en profiter !

Les vacances d'été sont souvent le moment idéal pour prendre de nouvelles décisions, comme essayer les transports en commun par exemple...

Faites le calcul, un abonnement de bus à l'année revient à 349,40€*, à combien vous revient le coût de votre véhicule ?

En plus la STGA vous propose une offre d'essai pendant 3 mois... Renseignez-vous au kiosque STGA ou sur notre site Internet www.stga.fr.

* Tarif pour un abonnement Liberté





Modifications du réseau de bus à la rentrée.

Desserte de Bois Renaud (Fléac) avec la ligne 5

Durant ces dernières années, le secteur de Bois Renaud a souvent alimenté l'actualité municipale. Les réalisations et projets qui l'ont concerné ont été en effet nombreux. Il y a eu un important développement de la construction, avec notamment les résidences de la Pommeraie et des Provençales et à proximité avec le lotissement de la Cerisaie. De plus, les chantiers déjà ouverts et ceux à venir laissent penser qu'une centaine de nouveaux logements devraient rapidement venir compléter ce parc immobilier en expansion. Il y a eu ensuite l'ouverture de la nouvelle route de Bois Renaud et

l'aménagement du rond-point qui y donne accès ainsi que la création d'un parking-relais et d'une plateforme de retournement pour les bus.

Aujourd'hui, GrandAngoulême a répondu favorablement à l'extension de la ligne 5 afin de desservir ponctuellement et à titre expérimental cette zone qui n'était auparavant desservie que par la ligne 24 de proximité en correspondance avec les lignes 2 et 5.

Cette desserte étant expérimentale, un bilan de fréquentation sera réalisé dans l'année pour juger de son efficacité.

Les dessertes de Bois Renaud par la L5

18 dessertes par jour : 8 au départ de Bois Renaud, 10 pour le retour vers Bois Renaud.

Temps de trajet entre Bois Renaud et Angoulême : 30 mm

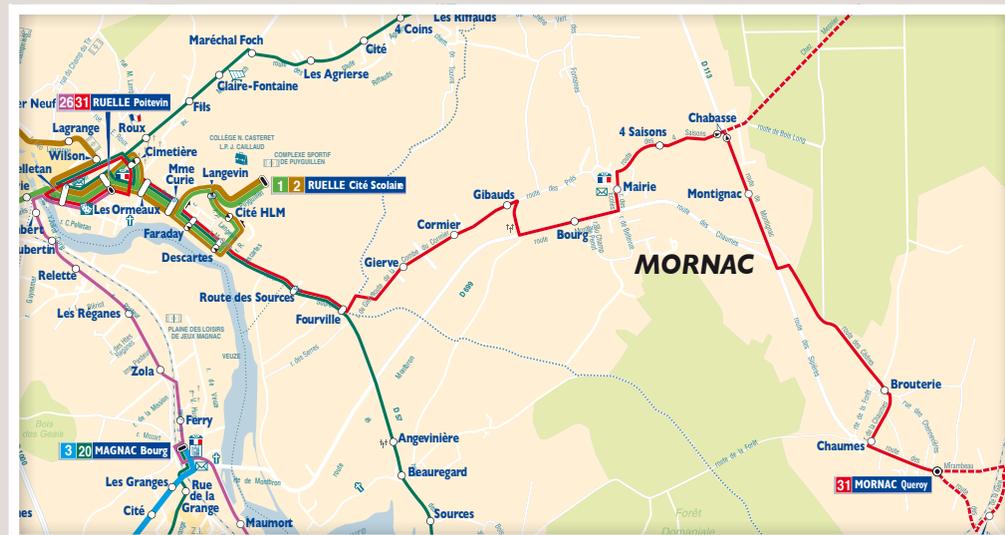
Impact sur la ligne 5

Après enquête, l'ensemble des horaires de la ligne 5 a été revu pour assurer une fréquence de passage toutes les 30mm et pour offrir une capacité d'accueil suffisante.

Impact sur la ligne 24

L'extension de la ligne 5 jusqu'à Bois Renaud modifie aussi la ligne de proximité 24. Afin d'éviter le chevauchement des moyens, la ligne 24 aura son Terminus à Fléac Sazaris lorsque la ligne 5 montera jusqu'à Bois Renaud.

L31 : Desserte de Mornac en minibus



La nouvelle ligne 31 de proximité reliant Mornac à Ruelle a été inaugurée en septembre 2012. Un an après sa mise en service, l'étude de fréquentation nous permet d'adapter les moyens et de remplacer le bus standard de 100 places par un minibus de 22 places dès la rentrée.

Cependant, seuls les 2 premiers départs du matin continueront d'être réalisés par un grand bus pour assurer le pic de fréquentation lié aux embauches.

Ces départs ont aussi été avancés de quelques minutes afin de faciliter les correspondances avec la ligne 1 et les lignes scolaires à la gare.

L27 : Des grands bus à certaines heures



La ligne 27 de proximité relie La Couronne à Nersac par un minibus de 22 places. Elle est parfois utilisée par des élèves du collège de La Couronne souhaitant rentrer chez eux en dehors des heures officielles de sortie et donc en dehors des horaires des lignes scolaires mises en places. Le minibus de la ligne 27 est donc

à certains horaires en « rupture de charge », ne pouvant pas accueillir tous les voyageurs.

Des services en bus standard de 80 places ont été prévus à certains horaires pour pallier cette fréquentation ponctuelle supérieure à la capacité d'un minibus.

QUOI DE NEUF ?

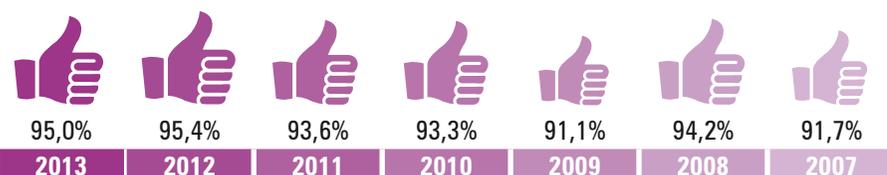


95% des voyageurs satisfaits du réseau de bus de GrandAngoulême

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 administrée sur GrandAngoulême au mois de Février et Mars 2013 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.

Evolution du taux de satisfaction à Angoulême



Les progressions en 2013

La Fréquence des bus	83,0% de satisfaits (+ 4,5 points/2012)
Conduite des bus par les conducteurs	89,7% de satisfaits (+3,3 points/2012)
Satisfaction sur les correspondances	84,1% de satisfaits (+3,3 points/2012)
Positionnement du bus/trottoir	94,3% de satisfaits (+2,9 points/2012)
L'attente, le confort aux arrêts	81,7% de satisfaits (+2,6 points/2012)
L'information aux points d'arrêts	94,3% de satisfaits (+1,7 points/2012)
Le sentiment de sécurité à bord des bus	89,1% de satisfaits (+1,6 points /2012)
La STGA est à l'écoute de ses clients	95,3% de satisfaits (+1,1 point /2012)

Les maintiens en 2013

Le sentiment de sécurité à l'arrêt	91,6% de satisfaits (+0,3 point/2012)
L'information à bord des bus	94,3% de satisfaits (+0,8 point /2012)
La rapidité du transport	92,5% de satisfaits (idem/2012)
Le rapport Qualité/prix	87,6% de satisfaits (+0,1 points /2012)
La diffusion et l'accès à l'information	94,5% de satisfaits (+0,7 point /2012)
Le sens du service du personnel	97,7% de satisfaits (+0,9 point /2012)
La compétence de la STGA	98,0% de satisfaits (+0,9 point /2012)
L'image du réseau	99,3% très bonne / bonne (+0,6 point /2012)

Les baisses

La ponctualité du bus à l'arrêt principal	85,1% de satisfaits (-3,2 points/2012)
L'ambiance générale dans les bus	84,6% de satisfaits (-1,7 points/2012)
La place disponible dans le bus	73,6% de satisfaits (-2,6 points/2012)

Un nouveau critère cette année :

La propreté des bus : 89,6% de personnes satisfaites

Les questions spécifiques

Chaque année nous posons des questions spécifiques à nos voyageurs, en voici les résultats :

Question	% oui	% non
Connaissez vous le site mobile de la STGA ?	32,1%	67,9%
Utilisez vous les QR Code aux arrêts ?	7,5%	92,5%
Connaissez vous l'existence de la newsletter ?	9,9%	90,1%
Connaissez vous la page Facebook de la STGA ?	19,5%	80,5%

Si le site mobile de la STGA semble connu, les QR code aux arrêts sont peu utilisés. Cet été, nous avons prévu de mettre une information supplémentaire sur les poteaux afin de vous expliquer davantage le fonctionnement de ces QR Codes. RDV dans le prochain Bus Infos de Septembre !

Vos avis

Toutes vos remarques sont remontées auprès du GrandAngoulême et des services de la STGA afin de mettre en place, dans la mesure du possible, des axes d'amélioration.

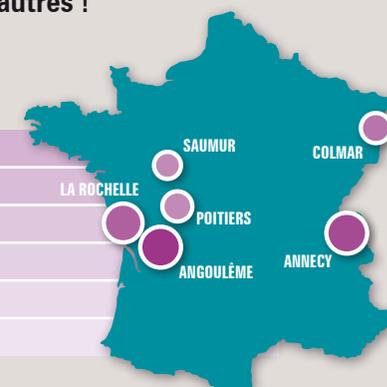
Angoulême, comparé aux autres réseaux

Cette enquête sur GrandAngoulême est réalisée en même temps que celle d'autres réseaux de bus du Groupe AGIR**. Cette année, Annecy, La Rochelle, Colmar, Poitiers et Saumur ont aussi participé.

Cela nous permet de nous comparer aux autres !

Taux de satisfaction des voyageurs sur les différents réseaux

ANGOULEME	95,0%
ANNECY	95,0%
LA ROCHELLE	93,0%
COLMAR	89,7%
POITIERS	87,4%
SAUMUR	84,9%



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.



** 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.

7 années de hausse de fréquentation !

Depuis 7 ans, vous êtes 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 2012, le nombre de voyages effectués a été de **9 552 000** soit **85,7 voyages par an** et par habitant de l'agglomération.

L'offre de service



LES LIGNES : La STGA gère un réseau de 701 km de lignes urbaines.

9 lignes régulières 11 lignes de proximité
27 lignes scolaires 4 lignes du dimanche 2 lignes StudiBUS

LES VÉHICULES : La moyenne d'âge des véhicules est de 7,5 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 4 accessibles PMR)

LE RÉSEAU

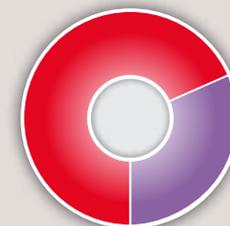
4,6 km de voies et rues réservées
1 point d'information et de vente situé en centre-ville
53 bornes d'information temps réel aux arrêts principaux
40 commerces «Points Relais» sur l'ensemble de l'agglomération
1186 points d'arrêt dont 458 équipés d'abribus



Les voyageurs

Répartition de la clientèle

Abonnements	70%
Tickets	30%



Nombre de voyages par an effectués avec des tickets : 1 499 215 (en équivalent voyages)

Tickets 1 voyage	47,0%
Tickets 3 voyages	19,4%
Tickets 10 voyages	26,5%
Tickets 7 jours	1,8%
Pack 10 voyages	2,2%
Autres (Groupe Cartrans + Événements)	3,1%



Nombre d'abonnements vendus en 2012 : 125 070 (en équivalent mois)

Scolaire	33,2%
Scolaire +	21,0%
18/25	8,1%
Liberté	14,6%
Liberté Zen	0,9%
Age d'Or Zen (heures creuses, personnes âgées)	3,5%
Age d'Or Plein Jour (toute la journée, personnes âgées)	3,6%
Liberté Solidarité (adultes)	11,1%
Autres	4,0%



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



Tickets de bus

TICKETS	PRIX (01/01/13)	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 01/01/2013	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 01/01/2013	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		

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 €		

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

Commandez vos tickets sur l'e-boutique du site www.stga.fr

ADRESSES UTILES pour acheter vos tickets et vos mobilicarte

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)

