

JOURNÉE NATIONALE DU SOURIRE



LE 27 AVRIL 2013



**LES CONDUCTEURS DE
LA STGA VOUS OFFRENT
LEUR SOURIRE.**

A votre tour, amusez-vous
"UNE PENSÉE POSITIVE"
sur le thème du sourire.
Vous pourrez ainsi gagner
un bon d'achat de 6€
et de nombreux autres lots.

Une seule règle pour participer au jeu :
participer au jeu pendant le 27 avril 2013.



STGA - 55A, route de Bourdeaux - BP 31302 - 16003 ANGOULÊME ou par mail : info@stga.fr

Master STGA STREET FOOD

**PARTICIPEZ AU CONCOURS DE RECETTE
DU MOBIL'DSSERT***

*DÉCRET, TRÈS LE DÉJOURNÉ, PÂTISSIER À MANGEZ-VOUS BALLADANT.

Envoyez votre recette et une photo du mobil'dessert* à la STGA avant le 09 novembre,
@stgaofficial | Centre Bus STGA | facebook.STGA.official | au dépendance au kiosque STGA.

La carte de bus STGA vous est offerte !

Du 10 au 22 Juin 2013



Les frais de création de la mobil'carte vous sont offerts (soit 8€)
du 10 au 22 Juin 2013 au kiosque STGA (Place Bourdeau à Angoulême).
Offre réservée aux clients qui se sont inscrits au STGA. Voir conditions au kiosque STGA.

20
13

RAPPORT D'ACTIVITÉ



VocaBus

LE GUIDE BUS, LE SON EN + !

Information vocale
en temps réel

Annonce du temps
d'attente des bus



Disponibles sur



I ♥ ticketMobile

Votre mobile a le ticket!

Grand Angoulême



ÉDITO

■ UNE ANNÉE NUMÉRIQUE



L'année 2013 a permis une nouvelle fois d'améliorer la performance du réseau de transport public de notre agglomération avec une fréquentation en nette augmentation de 0,9% par rapport à 2012 (6,1% depuis 2006) et un taux de satisfaction des voyageurs de plus de 95%.

Le rapport des recettes commerciales aux charges (taux de couverture) du réseau reste parmi les meilleurs des réseaux de taille comparable.

Une nouvelle étape dans l'aire du numérique a été franchie cette année avec la concrétisation du projet d'entreprise MDCi qui a permis de doter l'ensemble du personnel de tablettes numériques. L'entreprise est encore plus connectée et réactive à son environnement qu'elle ne l'était auparavant.

Le client reste au cœur de ses préoccupations avec le lancement cette année de deux nouvelles applications pour smartphone : VocaBus, destinée au malvoyants et Ticket Mobile permettant l'achat de titres numériques.

La STGA a montré une nouvelle fois son dynamisme en proposant une vision moderne et performante de son métier. Merci à tous les acteurs de l'entreprise pour leur implication et leur participation à ces projets d'avenir.

Michel GERMANEAU
Président de la **STGA**

LA GOUVERNANCE DES TRANSPORTS



D.A.M.D.D

Direction de L'Aménagement de la Mobilité et du Développement Durable



SERVICE MOBILITÉ



Délégation de Service public



Réalisation du Service public

■ LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

L'organisation et le choix d'offre de transport public est de la compétence du GrandAngoulême qui :

- définit le volume de service,
- réalise les investissements,
- vote les tarifs, les budgets et les évolutions du réseau.

Aujourd'hui le service proposé par le GrandAngoulême est, en volume, l'un des plus importants de France au regard du nombre d'habitants.

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public, et sous son contrôle, le GrandAngoulême confie à la STGA (Société d'Economie Mixte) l'organisation technique et commerciale du réseau.

La STGA gère au quotidien l'offre de transport et rend régulièrement compte de son action et de sa gestion au GrandAngoulême qui est son actionnaire majoritaire (80%).

PRÉSENTATION

■ STGA : SOCIÉTÉ ANONYME D'ÉCONOMIE MIXTE DES TRANSPORTS DU GRAND ANGOULÊME

L'organisation de l'entreprise est entièrement tournée vers le service à ses voyageurs. Les innovations techniques et commerciales sont conçues et mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et les performances du réseau.

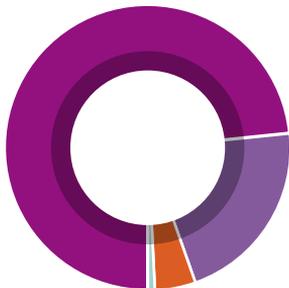
La structure juridique en SEM garantit l'utilisation des fonds publics et des recettes au profit du fonctionnement et de l'amélioration du service public, sous le contrôle du Conseil d'Administration qui a la composition suivante :

ACTIONNAIRES DE LA STGA	%
Grand Angoulême	80
CMSO	18,7
C.C.I	1,19
Association du Personnel	0,08
4 porteurs individuels	0,03

Le conseil d'administration est constitué par 7 membres représentant le GrandAngoulême et 5 membres représentant les autres actionnaires.



RÉSULTATS FINANCIERS

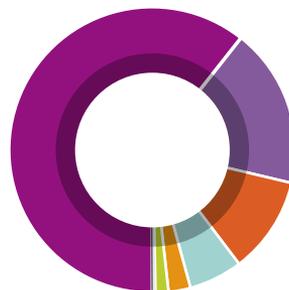


RECETTES (HT en K€) total : 16 368

■ Participation GrandAngoulême ⁽¹⁾	11 945
■ Recettes voyageurs ⁽²⁾	3 466
■ Autres recettes	843
■ Achats Collectivités	114

⁽¹⁾ Dont 26 K€ au titre de 2012.

⁽²⁾ Les réductions du GrandAngoulême pour les tarifs Solidarité, Scolaire et Âge d'Or représentent 461 K€ en 2013.



CHARGES (HT en K€) total : 16 318

■ Frais de personnel	9 561
■ Achats (carburant, pièces, etc...)	2 958
■ Services extérieurs	1 895
■ Affrètement	1 015
■ Impôts et taxes	356
■ Dotation aux amortissements	241
■ Provisions pour risques & charges	250
— Charges exceptionnelles	42

TAUX DE COUVERTURE : 27,5%

Moyenne des 52 réseaux de taille comparable en 2012 : 20,4%

CHIFFRES CLÉS

COÛT KILOMÉTRIQUE D'EXPLOITATION : **3,70€**

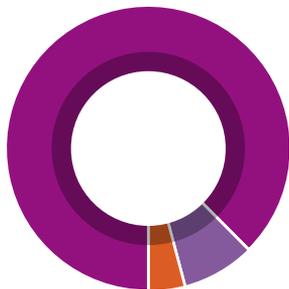
COÛT KILOMÉTRIQUE GLOBAL : **4,02€**
 (y compris amortissements, frais financiers, frais exceptionnels et affrètement)

KM PAR HABITANT ET PAR AN : **41,7 KM**

Moyenne des 52 réseaux de taille comparable en 2012 : 25,1 km

VITESSE COMMERCIALE : **23,6 KM/H**

(Km en ligne / Temps de parcours hors battement)



OFFRE DE DÉPLACEMENT : **4 655 000 KM/AN**

■ STGA	4 057 000
■ Affrètement taxis	390 000
dont Minibus	(372 000)
& TaxiBUS	(18 000)
■ Affrètement bus	208 000

12,8% des km sont affrétés.

OFFRE DE TRANSPORT

■ LES LIGNES

La STGA gère un réseau de 701 km de lignes urbaines composé de :

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 au 31/12/2013 est de 7,2 ans.

5 autobus articulés de 150 places

84 autobus standards de 100 places (dont 62 accessibles PMR)

12 minibus de 19 places (dont 4 accessibles PMR)

5 véhicules pour location

■ 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

■ HANDIBUS - SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service est mis en œuvre par l'Association d'Aide aux Handicapés,

Personnes Isolées et Agées sous l'autorité de GrandAngoulême depuis 2009.

Pour tout renseignement : AAHPIA, 115 route de Vars 16160 Gond Pontouvre, 05 45 95 74 22.

L'ÉQUIPE



■ UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE L'AGGLOMÉRATION

Un effectif stable : **222*** personnes (au 31/12/2013)

181 personnes à temps complet

41 personnes à temps partiel

* Chiffre hors CDD et Contrat de Professionnalisation et d'Apprentissage.

Service mouvement : **185** dont **172** conducteurs

Service atelier : **17** personnes.

Autres services : **20** personnes.

■ RÉNUMÉRATION ET CHARGES CONNEXES

Salaire annuel moyen brut d'un conducteur : 29 760 € (à temps complet).

Habillement : 48 247 € soit **244 €** par agent (conducteur et atelier)

Les vêtements sont à choisir dans une gamme définie par l'entreprise.

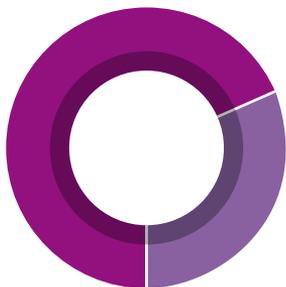
Formation continue : 5 563 heures soit + de 25h en moyenne par agent.

La STGA consacre **3,7%** de sa masse salariale à la formation (obligation légale : 1,9%).

VOYAGES

■ FRÉQUENTATION EN 2013 : 9 640 000

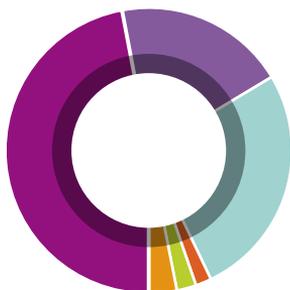
Soit **86,4** voyages par an et par habitant



■ RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

■ Abonnements	70%
■ Tickets	30%

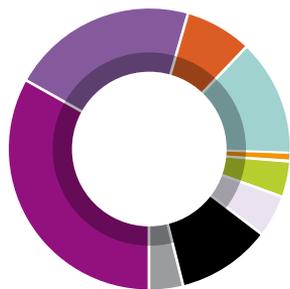
FRÉQUENTATION



TICKETS⁽¹⁾

Nombre de voyages par an effectués avec des tickets : 1 521 338

■ Ticket 1 voyage	48%
■ Ticket 3 voyages	19%
■ Tickets 10 voyages	26%
■ Tickets 7 jours (dont ticket 7 jours gratuit)	2%
■ Pack 10 voyages	2%
■ Autres (Cartrans + Evènements)	3%



ABONNEMENTS

Nombre d'abonnements vendus par an⁽²⁾ : 128 123

■ Scolaire	33%
■ Scolaire +	20%
■ 18/25	8%
■ Liberté	15%
■ Liberté Zen	1%
■ Age d'Or Zen (heures creuses, personnes âgées)	4%
■ Age d'Or Plein Jour (toute la journée, personnes âgées)	3%
■ Liberté Solidarité (adultes)	11%
■ Autres (Liberté Annuel gratuit)	5%

⁽¹⁾ Hors tickets de groupe

⁽²⁾ En équivalent mois

REGARD SUR 2013

■ JANVIER

Pour accompagner le festival de la Bande dessinée, la STGA propose un ticket de bus à 1€ la journée, à l'effigie du fauve mascotte du festival. 50 pass pour le festival de la BD ont été gagnés par les voyageurs de la STGA.

Lancement de la 1^{ère} Newsletter STGA mensuelle.

Lancement par le GrandAngoulême de la nouvelle carte de bus : la mobilicarte ; de couleur verte, elle permet un accès au service bus et à l'autopartage.

■ FÉVRIER

La STGA renouvelle sa convention avec l'ASVAD (Association de Soutien aux Victimes d'Actes de Délinquance) pour l'aide et le soutien aux conducteurs incriminés.

La STGA lance une nouvelle application pour smartphone : VocaBus. Destinée aux malvoyants, elle permet d'annoncer vocalement les temps d'attente des prochains bus.

La STGA met en place une borne d'accueil au kiosque STGA pour améliorer la qualité de l'attente des voyageurs.

2 écrans d'information interne sont mis en place en salle de prise de service et à l'atelier.

■ MARS

Nos clients nous témoignent leur confiance avec un taux de satisfaction global de 95%. C'est ce que révèle l'enquête réalisée en mars 2013.

La STGA participe à la 15^{ème} édition du « Printemps des poètes ». Un gang de poésie déambule dans les bus.

■ AVRIL

Journée nationale du sourire à la STGA : le plus beau sourire voyageur et le plus beau sourire conducteur sont élus.

■ MAI

Nouvelle édition du support d'information pour les étudiants : le « Guide des bus scolaires ».

La STGA est partenaire du festival Musiques Métisses au côté du GrandAngoulême pour la mise en place de navettes.

La STGA participe à la semaine des EPL (Entreprise Publique Locale) et organise les « Portes Ouvertes » de la station de recyclage et de récupération des eaux de pluies et de lavage.

■ JUIN

Nouvelle édition « Malin le bus » avec un parcours pédagogique. 20 écoles du GrandAngoulême y ont participé.

La STGA lance l'opération « carte gratuite » afin d'inciter les voyageurs à anticiper la rentrée en toute sérénité au mois de juin et profitez des frais de création de Magicarte gratuits !

La STGA participe à l'opération « 75 ans de SPIROU » en partenariat avec La Cité et édite à cette occasion un ticket Collector «SPIROU »

Dotation à l'ensemble du personnel de tablettes numériques dans le cadre du projet « MDCI ».

REGARD SUR 2012

■ JUILLET

Travaux d'été à la STGA : préparation du réseau et des documentations pour la rentrée.

La ville d'Angoulême a choisi la STGA pour réaliser les services de Bus de Nuit pendant l'été.

GrandAngoulême choisit de ne pas augmenter les tarifs du bus à la rentrée 2013.

■ AOÛT

La STGA renouvelle son « arbromètre » au kiosque STGA afin de récolter les anciens guides bus et fiches de ligne en vue de les recycler.

■ SEPTEMBRE

Semaine du transport public : GrandAngoulême propose pendant 3 jours l'accès au bus gratuit pour tous. Une enquête terrain est réalisée sur ces 3 jours.

Nouveautés du réseau décidées par le Grand Angoulême : renforcement de la ligne 8 et prolongation de la ligne 31 jusqu'à Bois Renaud sur certaines courses.

■ OCTOBRE

Mise en service de 5 nouveaux bus Heuliez.

Lancement de la commission habillement.

22 Octobre, Journée mobilité Séniors : La STGA et l'UDAF ont invité les seniors à un spectacle au centre ville dans le but de leur faire découvrir le transport public.

■ NOVEMBRE

La STGA participe à l'opération « Visite des murs peints » organisée et commentée par Via Patrimoine permettant aux angoumoisins de réaliser une visite en bus des murs peints.

Le 1^{er} MasterSTGA s'est déroulé pendant les Gastronomades. Des équipes de conducteurs et voyageurs STGA se sont affrontées lors d'un concours gastronomique dans un « Bus Cuisine ».

■ DÉCEMBRE

La STGA participe à l'opération « Bus Civique » organisée par la ville d'Angoulême en mettant à disposition un minibus pour recevoir les inscriptions sur les listes électorales.

L'opération « Journées Shopping » permet aux angoumoisins de préparer les fêtes de Noël en profitant d'un tarif de bus à 1€ le voyage. Un bus « Cadeau » à l'accès gratuit circule du 16 au 31/12.

Lancement de l'application « Ticket Mobile » permettant aux voyageurs d'acheter leur ticket de bus directement sur leur smartphone.

Des renforts de ligne sont mis en place pendant la période qui précède les fêtes.

REGARD SUR 2013

NAVETTES BD



Des navettes gratuites
entre les animations du Festival.

Le prochain bus
assurément est arrivé
est annoncé dans
4 minutes

L'arrêt de bus
le plus proche est
à 100m

Signe
un arrêt de bus
à l'école

Le Festival
du Grand Angoulême

VocaBus
LE GUIDE BUS, LE SON EN T

Information vocale
en temps réel

Annnonce du temps
d'attente des bus

LÂCHER DE LIVRES du 8 au 16 MARS

► De la poésie dans les bus STGA

La STGA en partenariat avec la Librairie Cosmopolite et la future médiathèque "l'Alpha" réalisent un lâcher de livres pour vous permettre de découvrir la poésie et vous faire voyager autrement...



Mercredi
du 13 Mars
à 10h30
à la gare
de la gare
de la gare

© Africa sur album.fr, © STGA Angoulême

Bus infos

1768
2014



97,4%
DE VOYAGEURS SATISFAITS

Merçi !



GUIDE DES BUS SCOLAIRES

COLLÈGES & LYCÉES
DU GRAND ANGOULÊME



Sortie
Septembre
2013

TARIFS 2013 | 0% D'AUGMENTATION !

J'en profite !

HOMAGES D'ÉTÉ AU BUSGUE STGA :
Du 8 Juillet au 14 Août, de 18h30 à 19h30,
du lundi au vendredi,
à partir de 11h30 (après le 5 Septembre,
de 10h30 à 11h30, du lundi au vendredi).
INFO CLIENTS 06 49 52 32 52

STGA
www.stga.fr

Le service bus du Grand Angoulême

exposition
spiroou

NE PAS PÂLER
Voyagez à l'abandon montée

Le club d'initiation à la lecture
et du Festival

Correspondance
gratuite 1 heure
1 VOYAGE
18 euros, maximum

STGA

En Bus,
je lis,
je souris,
je partage...
et je me déplace
aussi !

Essayez le bus !

Du 16 au 22 septembre 2013
Semaine de la mobilité

C'est gratuit

Mercredi 18 septembre
Samedi 21 septembre
Dimanche 22 septembre



BIEN BOUGER POUR MIEUX VIEILLIR

Petit Guide d'information des Seniors !



STGA LES JOURNÉES SHOPPING

DU 16 AU 31 DÉCEMBRE 2013

I ♥ ticketMobile
Vivez mobile à la carte
un accès personnalisé OFFERT
à tous les clients abonnés à la STGA

Le trajet de BUS pour 1€

du 16 au 31
décembre 2013

2013 Meilleurs Vœux !



STGA
www.stga.fr

20
13

“MERCİ À NOS VOYAGEURS
ET À NOS EMPLOYÉS”



www.stga.fr

554 ROUTE DE BORDEAUX
BP 32 322 16023 ANGOULÊME Cedex

TÉL : 05 45 65 25 00 - FAX : 05 45 65 25 01