

Bus

infos

n°64
AVRIL
2013



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

**LE 27 AVRIL,
SOURIEZ AVEC EUX !**

JOURNÉE NATIONALE DU SOURIRE



Le magazine de la **STGA**

ÉDITO

Réorganiser l'ensemble du réseau de transports en commun, relier rapidement les centres bourgs au cœur d'agglomération, promouvoir de nouveaux modes de déplacements... voici quelques uns des objectifs du Plan de Déplacements Urbains du GrandAngoulême à l'horizon 2020 et l'arrivée de la LGV dès 2017.

La STGA, opérateur du service de transport urbain pour le compte du GrandAngoulême, souscrit à ces évolutions et participe aux réflexions de mise en place du nouveau réseau.

Vous découvrirez, dans ce nouveau numéro du Bus Infos, la répartition de l'organisation des missions transport entre le GrandAngoulême et la STGA, ce qui, je l'espère, vous apportera une vision plus claire du fonctionnement de votre service de bus.

En attendant ces évolutions majeures du réseau, la STGA reste à votre écoute au quotidien et vous propose de découvrir les prochaines animations du réseau, notamment celle de la Journée nationale du Sourire du 27 Avril, qui est devenue une opération attendue par les conducteurs et les voyageurs.

Découvrez aussi la nouvelle application VocaBus qui annonce vocalement le temps d'attente du prochain bus à l'arrêt. Cette application est une première nationale et j'en félicite chaleureusement les équipes de la STGA !

Comme vous le voyez, votre opérateur et votre agglomération travaillent ensemble pour faire évoluer votre réseau de transport en commun au quotidien.



Denis DOLIMONT
Président de la **STGA**

SOMMAIRE

3 VOTRE AVIS
La STGA et l'Eco communication

4-5 DOSSIER
L'organisation des Transports urbains
du GrandAngoulême

6-7 PORTRAITS
Katell, Reine des chiffres à la STGA
Stéphanie, Chargée de missions Transport
au GrandAngoulême

8-9 QUOI DE NEUF ?
La STGA et Musiques Métisses
La Journée du Sourire
Pour les CM2, le bus est malin
Prenez un ticket !

10-11 LE BUS FACILE
VocaBus
Télécharger mon justificatif
5 nouveaux Bus à la STGA !
Un signe, un bus !
Demandez le guide des bus scolaires

12 MÉMO
Agenda, Chiffres clés,
Tarifs du bus, Adresses utiles

Directeur
de la publication
Christian TOUZALIN

Création
OZÉ Design

Couverture
Journée Nationale
du Sourire

Bande Dessinée «Bussy»
Atelier Sanzot

Dépôt légal
à parution

Impression
sur papier recyclé
100% issu de forêts bien gérées



VOTRE AVIS

L'ÉCO-COMMUNICATION

Depuis quelques mois déjà, vous avez pu suivre à travers les numéros du Bus Infos, le circuit de recyclage du Guide Bus. C'est une démarche d'éco communication entamée par la STGA depuis plusieurs années. Voici un point sur cette démarche :



Ce logo concerne les entreprises de la filière bois. Pour l'obtenir, les entreprises font une démarche volontaire de certification suivant 11 principes à respecter dans 3 volets (économique, social, environnemental). En France à fin 2010, 18 000 hectares de forêt sont certifiés FSC.

Pour la STGA, utiliser le papier FSC permet de s'assurer qu'il est issu de parc de forêts « gérées ».



La marque PEFC garantit que le matériau bois est issu de forêts qui sont gérées durablement en fonction de règles définies précisément région par région.

Environ 5 millions d'hectares de forêts sont certifiés PEFC en France.

La STGA utilise en priorité les papiers ayant les marques PEFC/FSC.



La marque Imprim'vert a pour objectif de favoriser la mise en place, par les imprimeurs, d'actions concrètes conduisant à une diminution de leurs impacts sur l'environnement.

La STGA travaille exclusivement avec des imprimeurs ayant la marque Imprim'vert



Les encres végétales utilisent des matières premières d'origine renouvelable, ont une faible teneur en métaux lourds, n'émettent pas de composants volatiles dangereux dans l'environnement ni pour les opérateurs...

Pour toutes ces raisons la STGA n'utilise que des encres végétales pour imprimer ses documents



En vous invitant à recycler vos guides bus et fiches de lignes, la STGA vous permet de participer avec elle à cette démarche d'éco-communication et d'aller encore plus loin ensemble en épargnant des arbres ! On compte sur vous !



L'organisation des Transports urbains du GrandAngoulême

La Communauté d'Agglomération du GrandAngoulême décide de l'organisation des bus urbains sur son territoire. La STGA est l'opérateur et le partenaire historique de l'agglomération. Il nous est apparu important de refaire un point sur la manière dont est organisé le transport urbain sur notre agglomération.

Le GrandAngoulême, organisateur des transports urbains

Le GrandAngoulême, constitué de 16 communes, est l'Autorité Organisatrice des Transports Urbains (AOTU) sur l'agglomération. C'est lui qui décide de la manière dont est réalisé le service de bus sur son territoire.

Plusieurs modes d'exploitation sont possibles :

- exploitation en régie comme un service de l'agglomération à part entière (cas de Poitiers)
- délégation de service public à un transporteur public (cas d'Angoulême avec la STGA)
- délégation de service public à un transporteur privé (cas du Département de la Charente avec Véolia).

Le GrandAngoulême a choisi de faire réaliser ce service par l'intermédiaire d'une délégation de service public dont la STGA est titulaire pour une durée de 8 ans.

La STGA, opérateur du service

La STGA est une SEM (Société d'Economie Mixte), créée par le GrandAngoulême en 1983 et dont le capital appartient à 80% à l'agglomération. La création de la SEM résulte de la volonté du GrandAngoulême de se doter d'un outil d'exploitation des transports urbains. La STGA s'est donc vue confier, depuis le début de son existence le service de transport urbain de l'agglomération et l'actuel contrat de Délégation de Service Public (DSP) avec le GrandAngoulême a été signé en 2008 pour une durée de 8 ans.

La STGA est donc l'opérateur de transport urbain du GrandAngoulême pendant la durée de la DSP.



ORGANISE - INVESTIT - DÉFINIT - DÉCIDE

Service Mobilité
Stéphanie, Chargée de missions Transport



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DU GRANDANGOULÊME

RÉALISE - GÈRE - COMMERCIALISE - PROPOSE

Service Direction
Katell, Chargée d'études

Entre organisateur et opérateur, quelles sont les missions de chacun ?

Les missions du GrandAngoulême

- définir le réseau, les liaisons à desservir, les fréquences et les amplitudes
- réaliser les investissements du mobilier urbain, achat des bus, travaux des bâtiments
- définir les tarifs des titres de transports
- définir et approuver les budgets et les investissements
- valider et approuver les évolutions du réseau

Les missions de la STGA

- gérer et exploiter le réseau de transport public de voyageur en fonction des choix du GrandAngoulême
- assumer la gestion du personnel et la responsabilité des opérations de transport
- assurer la commercialisation du service
- promouvoir le Transport Public
- veiller au bon état de fonctionnement des biens nécessaires à l'exploitation

Les décisions du GrandAngoulême : les délibérations du Conseil Communautaire du GrandAngoulême, préalablement étudiées par la Commission Aménagement du Territoire...



Michel GERMANEAU

- Maire de Linars
- Vice Président du GrandAngoulême en charge des Mobilités

Les Commissions d'Aménagement du Territoire ont pour rôle d'instruire et de préparer les décisions du Conseil Communautaire. La Commission Aménagement du Territoire, en matière de Transport est présidée par **Michel GERMANEAU, Vice-Président en charge des Mobilités**. Des avis sont formulés sur les questions qui sont ensuite soumises à délibération en conseil. Cette commission est constituée des élus de chaque commune de l'agglomération et de techniciens du GrandAngoulême.

Au GrandAngoulême, il y a en moyenne 6 commissions par an. C'est lors de ces réunions que sont étudiés et proposés les modifications du réseau, les investissements, les tarifs... L'avis de la commission est transmis ensuite au conseil qui vote les décisions. Lors de ces commissions, la STGA rend régulièrement compte de son action et de sa gestion au GrandAngoulême qui est son actionnaire majoritaire (80%). Vous verrez comment ces relations s'établissent avec les portraits pages suivantes.

...dans le cadre du Plan de Déplacement Urbain

Le GrandAngoulême définit et planifie sa politique des déplacements (transports de personnes, de marchandises, stationnement, nouveaux services de mobilité, vélo, marche à pied.) par l'intermédiaire de son Plan de Déplacements Urbains. C'est dans ce cadre que les évolutions majeures du réseau sont proposées.

La STGA, en sa qualité d'opérateur de transport urbain, est associée par le GrandAngoulême aux diverses études concernant les évolutions du réseau de transport urbain en donnant un

avis technique. La STGA a un avis consultatif et peut aussi réaliser des études techniques à la demande du GrandAngoulême.

C'est grâce à la synergie des équipes du GrandAngoulême qui définissent les orientations politiques et celles de la STGA qui proposent les solutions techniques, que votre réseau de transport public vous apporte au quotidien une offre correspondant au mieux à vos attentes tout en préparant l'avenir.

PORTRAIT

Stéphanie, Chargée de mission Transport au GrandAngoulême

Bonjour Stéphanie, merci de nous accorder cet entretien. Peux-tu nous dire depuis combien de temps tu es au GrandAngoulême ?

Je suis à l'agglomération depuis 2002 en tant qu'ingénieur territorial en charge des Mobilités au sein du service Aménagement du Territoire. Auparavant j'avais travaillé au sein de bureaux d'études en aménagement urbain et voirie à la suite de mon DESS Aménagement et Environnement à Paris...

Peux-tu nous préciser tes missions ?

Je suis chargée des missions transport à l'agglomération. Mon rôle c'est d'être l'interface technique entre les services du GrandAngoulême et la STGA pour préparer les décisions des élus sur :

- les investissements dédiés aux transports en commun (bus, mobilier urbain...)
- la tarification des transports en commun
- les évolutions du périmètre de transport (itinéraires, points d'arrêts, horaires des bus, etc.)
- le budget dédié aux Transports en Commun

Je restitue aux élus communautaires des informations sur le suivi de la délégation de service public transport (kilomètres bus parcourus, fréquentation du réseau, ventes de titres...), je procède au lancement et au suivi des appels d'offres, je prépare les délibérations, j'assure le montage des dossiers de demandes de subventions sur le plan technique... Enfin, je participe à l'élaboration de projets transverses.

Ce sont des missions très larges, tu as une équipe avec toi ?

La multiplicité des missions me plaît. La partie gestion des marchés et des dossiers de consultation est assez lourde mais pour le reste, je travaille vraiment en collaboration avec tous les services de l'agglomération et de la STGA. À l'agglomération je suis en contact avec le service financier, juridique, aménagement, communication, informatique... et à la STGA, mon interlocutrice principale est Katell qui centralise l'information



Stéphanie,
Chargée de mission Transport
au GrandAngoulême.

mais pour le montage des dossiers techniques, je suis en relation avec Patrick pour les bus, Caroline pour les projets informatiques, Sophie pour les études et la communication... c'est un vrai travail d'équipe, c'est ce qui me plaît !

Comment définir l'articulation des missions entre la STGA et l'agglomération en matière de transport ?

La STGA me fait remonter des propositions ou des problématiques techniques de service que je rapporte auprès des élus du GrandAngoulême.

D'un autre côté, les élus ont des projets politiques qui nécessitent à certains moments une expertise auprès de la STGA, par exemple pour l'amélioration de la desserte de tel ou tel secteur, ...et la STGA nous redonne alors les éléments (possibilité de desserte, investissement nécessaire, coût...). Les élus décident ensuite.

Mon rôle consiste aussi à élargir la vision au delà du transport collectif. Je suis en contact avec mes collègues de l'électromobilité, de l'habitat, de l'environnement... Tout est interconnecté. C'est donc un vrai échange.

Concrètement, qui décide de quoi ?

Grâce au type de contrat, la délégation de service public (DSP), la STGA a une certaine marge de manœuvre sur le réseau dès qu'il s'agit d'une adaptation ponctuelle du service (pendant des travaux par exemple) ou d'opérations commerciales.

Pour toutes les évolutions majeures : modifications de points d'arrêt, changement d'itinéraires définitifs, tarification, nouvelle desserte, fréquence des bus, confort des bus... ce sont les élus du GrandAngoulême qui prennent les décisions.

Merci Stéphanie de nous avoir accordé ce moment ensemble...

PORTRAIT



Katell,
Chargée de Mission
à la STGA.

Katell, Reine des chiffres à la STGA !

Bonjour Katell, merci d'accepter de nous parler de ton poste, depuis combien de temps es-tu à la STGA ?

J'ai intégré la STGA en 2007, cela va donc faire bientôt 6 ans que j'occupe le poste de Chargée de Mission.

Je suis arrivée peu de temps avant que le GrandAngoulême ne renouvelle son contrat de Délégation de Service Public pour l'exploitation du service de transport public urbain. En effet, 2008 a été l'année de notre réponse à l'appel d'offre du GrandAngoulême, donc une année très chargée mais aussi très intéressante, ce qui m'a permis de rentrer directement dans le vif du sujet !

Auparavant j'ai travaillé au sein du service contrôle de gestion d'un établissement bancaire en tant qu'analyste de gestion, une fois mon DESS « Contrôle de Gestion et Systèmes d'informations » en poche.

Peux-tu nous dire quelles sont tes missions à la STGA ?

Mes missions sont très variées. Je suis directement rattachée à la Direction pour gérer les dossiers qui concernent l'activité de l'entreprise et le suivi de notre contrat de Délégation de Service Public :

- Elaboration et suivi des tableaux de bord
- Suivi statistiques
- Préparation des budgets et suivi budgétaire

Tu es donc l'interlocutrice principale pour le suivi de la Délégation de Service Public envers l'agglomération ?

Oui, c'est vrai que je suis à l'origine des dossiers que nous transmettons

au GrandAngoulême qui assure le suivi et le contrôle de notre activité. Je réalise les dossiers des Commissions d'Aménagement du Territoire, les tableaux de bord trimestriels et le rapport annuel de gestion qui fait près de 100 pages ! De plus, nous devons être force de proposition auprès de l'agglomération en proposant différentes évolutions tarifaires, les investissements à réaliser, les évolutions du réseau... Si je réalise les dossiers, je ne fais pas toutes les études ! Tous les services de l'entreprise apportent leur contribution et je rassemble l'information pour le transmettre ensuite au GrandAngoulême afin que les décisions soient prises.

En fait, je tiens le calendrier de nos obligations contractuelles envers notre Autorité Organisatrice !

Qu'aimes-tu le plus dans ton poste ?

Le fait qu'il soit varié mais aussi tout le côté relationnel qu'il implique avec les autres services. J'ai besoin de travailler avec l'ensemble des services pour rassembler toutes ces informations. Mes collègues sont disponibles, l'entreprise est dynamique... c'est très intéressant !

Quels sont tes interlocuteurs au GrandAngoulême ?

Mon interlocutrice principale est Stéphanie qui gère, côté agglomération, le suivi de la Délégation de Service Public. C'est à elle que je transmets les dossiers.

Merci Katell pour le temps que tu nous as accordé...

QUOI DE NEUF ?

La STGA et Musiques Métisses

Le Festival Musiques Métisses se déroulera cette année les 17, 18 et 19 Mai à Bourguines. Comme chaque année, la STGA, à la demande du Festival, met en place des navettes afin d'assurer le retour des festivaliers après les concerts. Deux navettes circuleront chaque soir l'une à 1h30 et l'autre à 2h30 du matin en direction des grands quartiers de l'agglomération.

La passerelle du boulevard Besson Bey étant fermée entre 17h30 et 1h pour des raisons de sécurité, une navette minibus est mise en place cette année entre Bourguines et Fontchaudière de 18h à 24h, afin d'approcher les festivaliers de la nouvelle entrée du festival rue de Bourguines.

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 !

Répondez à la question « Quel chanteur de reggae ivoirien est programmé sur la Grande scène, le dimanche 19 mai à 23h30 ? » et vous gagnerez peut-être l'une des 12 entrées à l'un des concerts de la Grande Scène.

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 3 Mai 2013. Règlement disponible au kiosque STGA.

JOURNÉE NATIONALE DU SOURIRE



La journée du sourire

À l'occasion de la Journée Nationale du Sourire le 27 avril 2013, 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 ? ».

La pensée gagnante sera imprimée sur des marques pages distribués dans tous les bus STGA les 26 et 27 Avril. Alors, prenez le bus !

QUOI DE NEUF ?

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 pour eux et leur classe.

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 !

Au kiosque, prenez un ticket !

Une borne d'accueil a été installée au kiosque STGA pour vous apporter un meilleur accueil !

• Comment cela fonctionne ?

Dès son arrivée, le client prend un ticket sur une borne placée en libre service.

Il a le choix entre les services suivants :

- CRÉATION DE CARTE (nouvelle carte à créer)
- RECHARGEMENT (chargement d'un abonnement mensuel ou annuel)
- TICKETS (achats de tickets 1 voyage, 3 voyages, 10 voyages...)
- AUTRE (demande de duplicata, renseignements...)

Dès que le client a fait son choix sur la borne, un ticket spécifique est imprimé, indiquant le numéro d'appel du client. Le client peut ainsi librement attendre l'appel de son numéro. Les appels sont diffusés vocalement et visuellement par un écran vidéo qui indique le numéro appelé et le guichet appelant.

• Les bénéfices pour vous, voyageurs :

- Faire de votre attente un moment utile et actif
- Vous garantir un passage dans l'ordre moins stressant
- Vous permettre d'attendre dans de meilleures conditions

A bientôt au kiosque STGA !



LE BUS FACILE

VocaBus

La STGA a lancé au mois de février, une application pour smartphone annonçant vocalement le temps d'attente en temps réel du prochain bus de l'arrêt auquel vous êtes géolocalisé.

Cette application, très utile pour les personnes malvoyantes, et aussi très confortable pour tous les voyageurs. Nous vous invitons à la télécharger gratuitement sur votre AppStore Android ou Iphone.



Télécharger mon justificatif

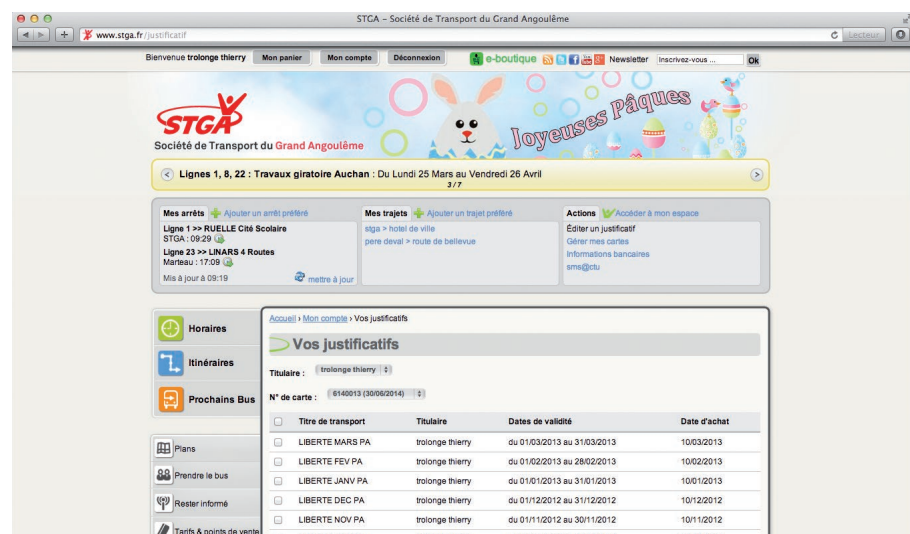
Il est possible de télécharger le justificatif de paiement de votre abonnement bus. Pour cela, il suffit de créer votre compte sur le site internet de la STGA : www.stga.fr.

Une fois connecté, choisissez la rubrique « Mon Panier » puis « Editer un justificatif » puis choisir le mois souhaité et « éditer ».

Vous obtiendrez ainsi un fichier .pdf que vous pourrez imprimer ou envoyer par mail à votre employeur !

Info+

Pour les abonnements en prélèvement automatique, les justificatifs sont disponibles à partir du 12 du mois.



5 nouveaux Bus à la STGA !

Le GrandAngoulême a fait l'acquisition de 5 nouveaux bus Heuliez GX 327 pour renouveler le parc. Il s'agit d'investissements décidés en 2012 mais dont la livraison vient tout juste d'être réalisée. Ces 5 bus viendront remplacer 5 anciens bus des années 2000 dont le bus décoré « Millénaire » qui vient de réaliser son dernier service. Ces nouveaux bus porteront les numéros 231 à 235 et vous apporteront un meilleur confort !

LE BUS FACILE

Un signe, un bus !



Le réseau de bus urbain de l'agglomération compte plus de 1000 points d'arrêts.

A ces 1000 points d'arrêts, des personnes attendent. Certains attendent vraiment le bus, d'autres se sont mis à l'abri pour quelques minutes, d'autres attendent que l'on vienne les chercher car l'arrêt de bus est un point facilement repérable pour se donner RDV...

Sur ces 1000 points d'arrêts, près de 250 sont des arrêts à lignes multiples, c'est-à-dire que ces arrêts sont desservis par plusieurs lignes de bus.

Vous comprendrez que quelque soit l'arrêt, qu'il y ait plusieurs lignes qui y passent ou une seule, le conducteur au volant du bus ne peut pas savoir si les personnes présentes souhaitent réellement emprunter son bus.

S'il n'a pas d'arrêt demandé de la part des passagers dans le bus, il n'y a donc qu'une seule chose qui peut faire stopper un conducteur à un arrêt : **un signe de la main bien visible du voyageur qui attend à l'arrêt !**

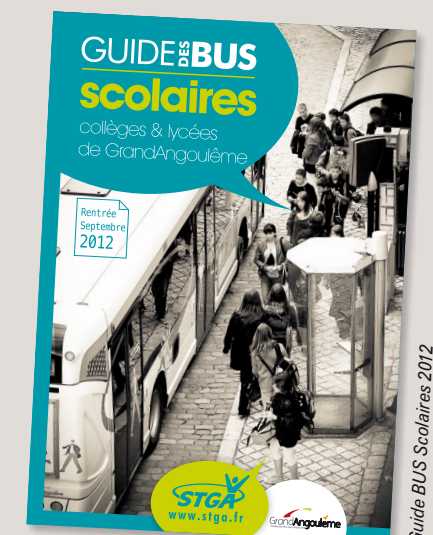
Le conducteur ne peut pas deviner l'intention des voyageurs. Aidez-le à vous comprendre !



En Mai, demandez le guide des bus scolaires STGA !

Il va falloir déjà penser à s'inscrire dans les établissements scolaires pour l'année prochaine ! Pour la deuxième 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 mieux adaptées pour rejoindre votre établissement scolaire au départ de chaque commune du GrandAngoulême !



MÉMO

Agenda

10 Avril :

Ouverture des inscriptions des classes de CM2 pour Malin Le Bus.

27 Avril :

Journée Nationale du Sourire, les conducteurs vous distribuent un marque page « Sourire » dans les bus.

27 Mai au 2 Juin :

Semaine des Entreprises Publiques Locales, la STGA vous invite le samedi 1^{er} juin à découvrir la station de recyclage des eaux de lavage et de récupération des eaux de pluie, 3 ans après sa mise en service.

Inscrivez-vous au 05 45 65 25 25 ou par mail infos.clients@stga.fr

10 au 22 Juin :

Les frais de création de la **mobili'carte** (soit 8€) seront offerts pour tout nouvel abonné.

17 Juin :

Prochain Bus Infos

Chiffres Clés JANVIER 2013

424 515 kms parcourus

900 913 voyages réalisés

11 893 abonnés au service bus

3 130 paiements par prélèvements automatiques

142 880 tickets vendus

5 lignes accessibles PMR*

*Personne à Mobilité Réduite

197 arrêts accessibles PMR*

42 725 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 cartes d'abonnement

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)

