



RAPPORT D'ACTIVITÉ | 2010





### UNE ANNÉE EN MOUVEMENT...

En interne, l'année 2010 a été une année de consolidation de notre organisation qui a permis de créer un pôle « Appui-Soutien » pour intervenir au plus vite auprès des conducteurs en cas d'incident.

Soucieuse de l'environnement, la STGA a mis en œuvre une station de recyclage des eaux de lavage de ses véhicules et de récupération des eaux de pluie permettant d'économiser 3000 m<sup>3</sup> d'eau potable par an. Elle a participé aussi aux opérations de promotion des transports publics comme la fête du climat du GrandAngoulême, la journée du transport public...et a lancé aussi une offre à destination des salariés des entreprises et des administrations.

Toujours à l'écoute des voyageurs, la STGA a fait le choix d'une communication plus chaleureuse et humaine comme l'ont été ses animations : programme fidélité, carte gratuite en mai, « Journées Shopping »...

Et toujours plus technologique, le lancement du QR Code et de la « google map » du site Internet permet de placer le réseau de bus de GrandAngoulême parmi les réseaux les plus dynamiques en matière d'information clientèle.

Un budget maîtrisé, des chiffres de fréquentation en progression témoignent de l'adéquation des projets aux attentes des voyageurs et du bon équilibre de la STGA encore cette année.

**Denis DOLIMONT**  
Président

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denis Dolimont'.

## **La STGA, société de Transport du Grand Angoulême, est au service des 110 537 habitants des 15 communes de l'agglomération du Grand Angoulême.**

### **L'organisation du service**

L'organisation et le choix de l'offre de transport public est de la compétence de GrandAngoulême. Celui-ci définit le volume de service, réalise les investissements, vote les tarifs, les budgets et les évolutions du réseau. Aujourd'hui le service proposé par 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 et la gestion au quotidien de l'offre de transport. La STGA rend régulièrement compte de son action et de sa gestion à GrandAngoulême qui est son actionnaire majoritaire (80%).

### **Le maillage du territoire**

Avec ses 9 lignes principales et ses 10 lignes périphériques, la STGA dessert l'ensemble de la population des 15 communes qui composent l'agglomération. Elle met également en place, chaque jour, 25 lignes à destination des établissements scolaires.

### **Une entreprise à l'écoute**

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 composé majoritairement d'élus de GrandAngoulême.

# RÉSULTATS FINANCIERS

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

### RECETTES (HT en K€) total : 14 979

|   |        |
|---|--------|
| ■ Participation GrandAngoulême <sup>(1)</sup> ..... | 10 555 |
| ■ Recettes voyageurs <sup>(2)</sup> .....           | 3 256  |
| ■ Autres recettes .....                             | 1 048  |
| ■ Achats Collectivités .....                        | 120    |

<sup>(1)</sup> Dont 76 K€ au titre de 2009.

<sup>(2)</sup> Les réductions de GrandAngoulême pour les tarifs Solidarité, Scolaire et Âge d'Or représentent 422 K€ en 2010.

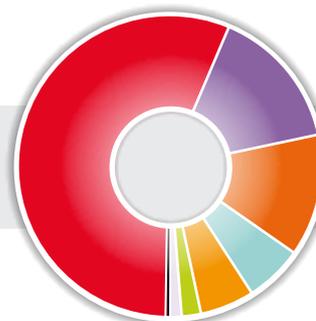
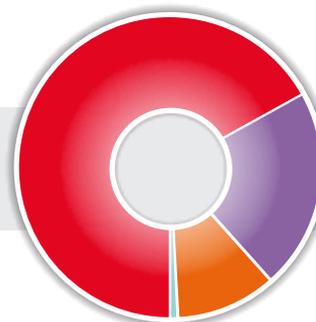
### CHARGES (HT en K€) total : 14 778

|  |       |
|--|-------|
| ■ Frais de personnel .....                 | 8 513 |
| ■ Achats (carburant, pièces, etc...) ..... | 2 598 |
| ■ Services extérieurs .....                | 2 029 |
| ■ Impôts et taxes .....                    | 425   |
| ■ Affrètement .....                        | 847   |
| ■ Provisions pour risques & charges .....  | 105   |
| ■ Dotation aux amortissements .....        | 239   |
| — Charges exceptionnelles .....            | 22    |

### TAUX DE COUVERTURE : 30,4%

Moyenne des 16 réseaux de taille comparable en 2009 : 28,9%

Cette couverture des charges se fait sans recours à l'emprunt.



# CHIFFRES CLÉS

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

**COÛT KILOMÉTRIQUE D'EXPLOITATION :** ..... **3,45€**

**COÛT KILOMÉTRIQUE GLOBAL :** ..... **3,73€**

(y compris amortissements, frais financiers, frais exceptionnels et affrètement)

**KM PAR HABITANT ET PAR AN :** ..... **41 KM**

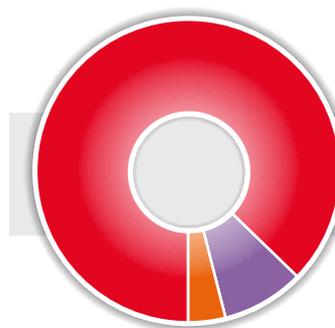
Moyenne des 16 réseaux de taille comparable en 2009 : 27,7 km

**VITESSE COMMERCIALE :** ..... **23,9 KM/H**

**OFFRE DE DÉPLACEMENT :** ..... **4 528 000 KM/AN**

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| ■ STGA .....              | 3 960 000 |
| ■ Affrètement taxis ..... | 405 000   |
| dont Minibus .....        | (386 000) |
| & TaxiBUS .....           | (19 000)  |
| ■ Affrètement bus .....   | 163 000   |

12,6% des kms sont affrétés.



# OFFRE DE TRANSPORT

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

### LES LIGNES

La STGA gère un réseau de 642 km de lignes urbaines composé de :

**9** lignes régulières      **10** lignes périphériques  
**26** lignes scolaires      **4** lignes du dimanche      **2** lignes StudiBUS

### LES VÉHICULES

La moyenne d'âge des véhicules est de 5,9 ans.

**5** autobus articulés de 150 places  
**79** autobus standards de 100 places (dont 36 accessibles PMR)  
**12** minibus de 19 places (dont 3 accessibles PMR)      **6** véhicules pour location

### LE RÉSEAU

**4,6 km** de voies et rues réservées  
**1** point d'information et de vente situé en centre-ville  
**54** bornes d'information temps réel aux arrêts principaux  
**40** commerces «Points Relais» sur l'ensemble de l'agglomération  
**1074** points d'arrêt dont 459 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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010



## UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE L'AGGLOMÉRATION

**211\*** personnes (au 31/12/2010) dont **160** conducteurs soit :

**169** personnes à temps complet

**42** personnes à temps partiel

\* Chiffre hors CDD et Contrat de Qualification et d'Apprentissage.

## RÉNUMÉRATION ET CHARGES CONNEXES

**Salaires annuels moyens bruts d'un conducteur : 27 870 €** (à temps complet 35 h/sem).

**Habillement : 25 393 €** soit **145 €** par agent (conducteur et atelier)

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

**Formation continue : 7 165 heures** soit + de 34h par agent.

La STGA consacre un fort pourcentage de sa masse salariale à la formation :

**4,6%** alors que l'obligation légale est de 1,8%.

# VOYAGES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

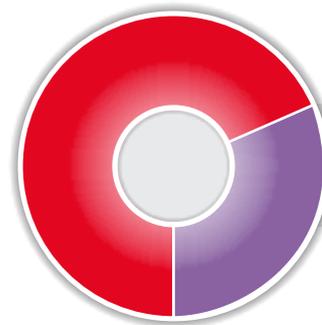
**NOMBRE DE VOYAGES : 9 444 000**

Soit **85,4** voyages par an et par habitant



## RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

|   |     |
|---|-----|
|  Abonnements ..... | 70% |
|  Tickets .....     | 30% |



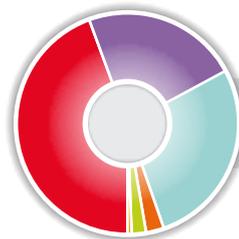
# FRÉQUENTATION

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

### TICKETS

Nombre de voyages par an effectués avec des tickets : **1 502 301**

|   |   |              |
|---|---|--------------|
|  | Ticket 1 voyage .....                               | <b>48,5%</b> |
|  | Ticket 3 voyages .....                              | <b>20,3%</b> |
|  | Tickets 10 voyages .....                            | <b>26,6%</b> |
|  | Tickets 7 jours (dont ticket 7 jours gratuit) ..... | <b>2,2%</b>  |
|  | Pack 10 voyages .....                               | <b>2,0%</b>  |
|  | Autres (Cartrans) .....                             | <b>0,4%</b>  |



### ABONNEMENTS

Nombre d'abonnements vendus par an\* : **124 592**

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | Scolaire .....  | <b>32,47%</b> |
|  | Scolaire + .....  | <b>20,91%</b> |
|  | 18/25 .....   | <b>7,5%</b>   |
|  | Liberté .....   | <b>14,38%</b> |
|  | Liberté Zen .....   | <b>0,99%</b>  |
|  | Age d'Or Zen (heures creuses, personnes âgées) .....          | <b>5,1%</b>   |
|  | Age d'Or Plein Jour (toute la journée, personnes âgées) ..... | <b>4,4%</b>   |
|  | Liberté Solidarité (adultes) .....                            | <b>10,35%</b> |
|  | Autres (Liberté Annuel gratuit) .....                         | <b>3,9%</b>   |



\*en équivalent mois.

# 2010, RAPPEL DES FAITS MARQUANTS

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

### JANVIER

Le service Locabus évolue : nouveau logo et nouvelle formule avec le forfait CLIC à 1€/km, carburant compris.

Réorganisation du service mouvement suite à l'audit interne et création de la cellule Appui Soutien Conseil.

La neige paralyse le réseau : plus de 3000 appels le 6 Janvier et 6800 connexions internet.

### FÉVRIER

Nouvelle signalétique à l'intérieur et extérieur des bus suite à la réflexion d'un groupe de travail interne.

GrandAngoulême valide le renouvellement de 6 bus.

### MARS

Équipement des bus avec de nouveaux valideurs, plus rapides.

Enquête de satisfaction : la confiance préservée : 93% des 1000 voyageurs interrogés par un cabinet indépendant se déclarent satisfaits du réseau de transport de GrandAngoulême géré par la STGA.

### AVRIL

Nouvelle tenue pour les conducteurs.

### MAI

Les frais de création de carte sont offerts pour tout nouvel abonnement.

Installation de la station de recyclage de l'eau de lavage des bus et récupération des eaux de pluie permettant un gain annuel de 3000m<sup>3</sup> d'eau potable.

La STGA renouvelle son partenariat avec Musiques Métisses et fait gagner 20 places de concert à ses voyageurs.

### JUIN

Nouvelle formule de l'opération « Malin Le Bus » qui permet d'accueillir les élèves de CM2 sous la forme d'un parcours pédagogique.

La STGA participe à « la fête du climat du GrandAngoulême » et sensibilise les visiteurs à l'usage des transports en commun.

Fête de la STGA à Rouillac.

Porte ouverte de la STGA permettant la découverte du système de recyclage des eaux de lavage et de récupération des eaux de pluie.

## JUILLET

Lancement des avantages Fidélité pour les possesseurs de Magicarte permettant le renouvellement gratuit de la carte, un mois d'abonnement offert pour le règlement par prélèvement automatique, l'échange gratuit des étuis de protection.

Optimisation des lignes scolaires et création de la ligne 75 pour améliorer la desserte entre La Couronne et le LISA.

## AOÛT

La ligne 5 (Saint Yrieix Les Planes – Soyaux Place du Lac) devient accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.

La Signalétique PMR évolue pour informer sur les poteaux d'arrêt les lignes accessibles.

## SEPTEMBRE

Signature d'une convention avec l'ASVAD (Association de Soutien aux Victimes d'Actes de Délinquance) pour l'assistance psychologique aux conducteurs incitentés.

15 Septembre : Journée du Transport Public.

GrandAngoulême propose l'accès gratuit aux bus STGA sur toutes les lignes, toute la journée.

Promotion du service lbus : des codes 3D aux arrêts permettent grâce à un Smartphone de connaître les horaires des trois prochains bus en temps réel.

Le site Internet évolue encore et permet aux internautes d'accéder au plan de lignes dynamique avec l'application Google Map.

## OCTOBRE

Lancement de l'opération PDE-PDA « Activbus » : la STGA aide financièrement les salariés des entreprises et des administrations à changer de mode de transport en offrant des chèquiers réductions et proposant des présentations dans les entreprises.

## NOVEMBRE

LA STGA met un bus à disposition pour la ville d'Angoulême dans le cadre de l'inscription sur les listes électorales, le « bus civique » remporte un franc succès.

## DÉCEMBRE

L'opération « Journées Shopping » permet aux angoumoisins de préparer les fêtes de Noël en profitant d'un tarif de bus à 1€ la journée.



[www.stga.fr](http://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