

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
GRANDANGOULEME**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 15 OCTOBRE 2019**

Délibération
n° 2019.10.297

**Contrat d'obligation
de service public des
transports urbains
confié à la SPL STGA
- Rapport annuel -
Année 2018**

LE QUINZE OCTOBRE DEUX MILLE DIX NEUF à 17h30, les membres du conseil communautaire se sont réunis au siège de la communauté d'agglomération de GrandAngoulême - 25 boulevard Besson Bey à ANGOULEME suivant la convocation qui leur a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : **09 octobre 2019**

Secrétaire de séance : Denis DUROCHER

Membres présents :

Jean-François DAURE, Jean-Marie ACQUIER, Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Anne-Marie BERNAZEAU, Anne-Sophie BIDOIRE, André BONICHON, Xavier BONNEFONT, Laïd BOUAZZA, Jacky BOUCHAUD, Catherine BREARD, Gérard BRUNETEAU, Michel BUISSON, Gilbert CAMPO, Monique CHIRON, Jean-Marc CHOISY, Françoise COUTANT, Véronique DE MAILLARD, Catherine DEBOEVERE, Françoise DELAGE, Bernard DEVAUTOUR, Gérard DEZIER, Denis DOLIMONT, Denis DUROCHER, François ELIE, Guy ETIENNE, Annette FEUILLADE-MASSON, Jeanne FILLOUX, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Martine FRANCOIS-ROUGIER, Fabienne GODICHAUD, Joël GUITTON, Thierry HUREAU, Isabelle LAGRANGE, André LANDREAU, Elisabeth LASBUGUES, Francis LAURENT, Philippe LAVAUD, Michaël LAVILLE, Bertrand MAGNANON, Annie MARAIS, Annie MARC, Jean-Luc MARTIAL, Thierry MOTEAU, Catherine PEREZ, Yannick PERONNET, Marie-Hélène PIERRE, Bruno PROUX, Mireille RIOU, Bernard RIVALLEAU, Zahra SEMANE, Alain THOMAS, Jean-Luc VALANTIN, Roland VEAUX, Philippe VERGNAUD, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU,

Ont donné pouvoir :

Patrick BOURGOIN à Laïd BOUAZZA, Danielle CHAUVET à Anne-Sophie BIDOIRE, Bernard CONTAMINE à Zahra SEMANE, Jean-Claude COURARI à Jean-Marie ACQUIER, Pascal MONIER à Véronique DE MAILLARD, François NEBOUT à Annie MARAIS, Jean-Philippe POUSSET à Vincent YOU, Christophe RAMBLIERE à Michel BUISSON, Jean REVEREAULT à Michaël LAVILLE, Gérard ROY à Sabrina AFGOUN, Eric SAVIN à Gilbert CAMPO

Excusé(s) :

Véronique ARLOT, Patrick BOURGOIN, José BOUTTEMY, Danielle CHAUVET, Bernard CONTAMINE, Jean-Claude COURARI, Jacques DUBREUIL, Georges DUMET, Michel GERMANEAU, Pascal MONIER, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Jean-Philippe POUSSET, Christophe RAMBLIERE, Jean REVEREAULT, Gérard ROY, Eric SAVIN

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 15 OCTOBRE 2019

**DELIBERATION
N° 2019.10.297**

MOBILITES

Rapporteur : Madame DE MAILLARD

CONTRAT D'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS URBAINS CONFIE A LA SPL STGA - RAPPORT ANNUEL - ANNEE 2018

Par délibération n°391 du 29 juin 2017, GrandAngoulême a approuvé la création de la Société Publique Locale (SPL) STGA par transformation de la «Société d'économie mixte des transports de GrandAngoulême».

Le rapport annuel du service des transports publics urbains de l'année 2018 est établi selon l'article 2 de la loi n°2010-559 du 28 mai 2010 pour le développement des sociétés publiques locales.

Le contrat d'obligation de service public prévoit la réalisation d'un rapport annuel du service des transports publics urbains comportant :

- la situation et l'évolution des personnels affectés sur les services,
- la situation et l'évolution des matériels de l'Opérateur Interne et de l'Autorité Organisatrice, le kilométrage des véhicules en fin d'exercice,
- la situation et l'évolution des tarifs,
- la situation et l'évolution de la fréquentation,
- la situation et l'évolution des km commerciaux par secteur,
- les actions de formation du personnel,
- les incidents liés à l'état du matériel,
- les accidents de la circulation.

Il présente l'exécution de l'année 2018 qui est la première année de réalisation du contrat d'obligation de service public, pour une durée de 8 ans à compter du 1^{er} janvier 2018.

A noter également, une année marquée par les travaux du tunnel de la Gâtine et du BHNS.

Les principaux éléments du rapport annuel 2018 de la STGA sont les suivants :

LES COMPTES DE LA DELEGATION

- Recul des dépenses d'exploitation de -1,4% pour atteindre 18,313 M€ HT. Le premier poste de dépense reste les salaires et charges en augmentation liée à une hausse des effectifs sur l'année 2018. Le deuxième poste de dépense reste le carburant, en augmentation en raison de la forte hausse des prix du pétrole en 2018 (1,13 €/L contre 0,98 €/L en 2017).
- Le forfait de charges de GrandAngoulême s'élève à 17,225 K€ en 2018 contre 13,077 M€ HT de contribution forfaitaire en 2017. Une hausse qui s'explique par le changement de nature du contrat qui lie la STGA à GrandAngoulême. Le nouveau contrat d'obligation de service public prévoit que la STGA n'est plus propriétaire des recettes de trafic, recettes publicitaires et recettes liées aux activités annexes. Les recettes sont perçues par la STGA pour le compte de GrandAngoulême et reversées à l'agglomération. Elles ne sont plus déduites des dépenses d'exploitation (principe de la contribution forfaitaire), ce qui était le cas en 2017.
- Recettes commerciales reversées à GrandAngoulême en hausse de 1,7 % par rapport à 2017, s'élevant à 3 745 K€.

↳ L'EXECUTION DU SERVICE

- Augmentation de l'offre (4,7 millions de kilomètres) en raison notamment de la réintégration de l'activité « taxi » par la STGA à compter du 1/01/2018 et de l'effet année pleine des services Libus et Taxibus sur 11 communes supplémentaires.
- Hausse de 1,9% de la fréquentation sur le réseau (10 604 880 voyages en 2018 contre 10 405 680 en 2017), avec une progression des abonnements non commerciaux : +3,6 %.

↳ L'ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : 89 % du parc bus accessible ; 7 lignes du réseau où 100% des véhicules sont accessibles ; 287 points qui permettent la montée ou la descente de personnes en fauteuil roulant ;
- Continuité du service : aucune perturbation de service en 2018, ni en raison de grèves, ni pour aléas climatiques ;
- Respect des horaires : pas de statistiques en 2017 en raison du changement de SAEIV ;
- Lutte contre la fraude : une diminution du nombre de contrôles en 2018 (0,4% des voyages contrôlés contre 0,7% en 2017) et depuis plusieurs années (-40% de contrôles en 6 ans) mais un taux de fraude constaté toujours extrêmement faible (0,3%, identique à celui de 2017) ;
- Incidents sur le réseau : 220 incidents sont recensés pour l'année 2018, soit 30 de moins que l'année 2017, avec un tiers de moins de projectiles lancés contre les bus (mais toujours 2 fois plus qu'en 2016). Cependant l'agression de 2 conducteurs est à déplorer.
Le coût du vandalisme à bord des bus ou à l'encontre du mobilier urbain reste stable à 20 K€.
- Satisfaction Clientèle : taux de satisfaction de 96% stable par rapport aux deux années précédentes, mais une hausse importante de +50% des réclamations en 2018 par rapport à 2017 (392 réclamations en 2018, contre 251 en 2017 et 192 en 2016) liées aux travaux du BHNS et à la fréquentation (rupture de charge).
- Actions de promotion du service : de nombreuses actions tout au long de l'année ; des remises commerciales pour favoriser les déplacements en bus et vélos (79 K€ en 2018 contre 64 k€ en 2017 et 50 k€ en 2016)
- Informations voyageurs : maintien des nombreux supports de diffusion (papier et numérique) et d'une information spécifique en situation perturbée (déviation, grèves). Coût de l'information voyageur : 129 K€.

Vu l'avis favorable de la commission finances responsabilités sociétales du 2 octobre 2019,

Vu l'avis favorable de la commission consultative des services publics locaux du 8 octobre 2019,

Je vous propose :

DE PRENDRE ACTE du rapport d'activité de l'année 2018 de la SPL STGA.

**APRES EN AVOIR DELIBERE,
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE
A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES,
ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE.**

Certifié exécutoire :	
<u>Reçu à la Préfecture de la Charente le :</u> 21 octobre 2019	<u>Affiché le :</u> 21 octobre 2019



Contrat d'Obligation de Service Public

**Rapport Annuel de la STGA
au GrandAngoulême**

Année 2018

MAI 2019

Rapport Annuel

Convention GrandAngoulême - STGA

2018 : 1ère année d'exécution



La Communauté d'Agglomération du GrandAngoulême a confié à la STGA la gestion et l'exploitation des services de Transport Public Urbain et de la mobilité pour une durée de 8 ans, à compter du 1^{er} janvier 2018, par Contrat d'obligation de Service Public en date du 27 décembre 2017.

Ce présent rapport a été établi selon l'article 1524-3 du Code Général des Collectivités Publiques.

Il représente l'exécution de la 1ère année de ce contrat.

6 parties composent le présent rapport :

1- Présentation Comptable et Financière	p.3
2- Compte-rendu Physique et Technique	p.17
3- Analyse de la qualité de service	p.35
4- Analyse des conditions d'exécution du service public	p.49
5- Annexes	

1^{ERE} PARTIE

PRESENTATION COMPTABLE ET FINANCIERE

COMPTES ANNUELS

I- PRESENTATION DES METHODES

1.1 PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES

Les comptes annuels transmis à GrandAngoulême sont établis et présentés conformément à la réglementation française en vigueur, résultant des arrêtés du Comité de la Réglementation Comptable (CRC). Les comptes annuels comprennent :

- **Le compte de Résultat**
- **Le Bilan**
- **Les annexes fiscales**

regroupés dans un seul document établi par notre Expert Comptable.

La STGA met en oeuvre:

- une méthode permettant de conserver la mémoire de chaque opération (échange) réalisée par l'entreprise
- un moyen de preuve opposable à toute réclamation ou contestation
- un outil systématique de traitement de l'information chiffrée.

Pour PRINCIPALEMENT:

- connaître l'encaissement client et la dette fournisseur
- coordonner la trésorerie.
- maîtriser l'évolution du budget à travers son suivi mensuel

1.2 ÉVÉNEMENTS PRINCIPAUX DE L'EXERCICE 2018

L'année 2018 marque le changement de statut de la STGA, qui au 1er janvier 2018 est passé du statut de Société d'Economie Mixte à celui de Société Publique Locale, et la 1ère année de réalisation du Contrat d'obligation de Service Public, pour une durée de 8 ans, à compter du 1er janvier 2018.

A noter également, une année 2018 marquée par les travaux du tunnel de la gâtine et du BHNS, ainsi que le projet de mise en place du nouveau système billettique dont la mise en service a été repoussée sur l'année 2019.

II- LE COMPTE DE RÉSULTAT

2-1 RECETTES

2-1-1 Présentation

EN k€ HT	2 0 1 7		2 0 1 8		Evolution
	Montant	%	Montant	%	
Recettes voyageurs	4 166	22,3%	0	0,0%	-100%
Achat collectivités	96	0,5%	0	0,0%	-100%
Réductions Grand Angoulême	-516	-2,8%	0	0,0%	-100%
Remises commerciales STGA	-64	-0,3%	0	0,0%	-100%
RECETTES TRAFIC	3 682	19,7%	0	0,0%	-100%
Publicité	60	0,3%	0	0,0%	-100%
Remboursement accident	12	0,1%	22	0,1%	88,6%
Produits financiers et autres	286	1,5%	288	1,6%	0,7%
Contrats	31	0,2%	0	0,0%	-100%
RECETTES CONNEXES	389	2,1%	310	1,7%	-20,2%
Tôlerie Peinture	20	0,1%	0	0,0%	-100%
Locabus	18	0,1%	0	0,0%	-100%
Services occasionnels	19	0,1%	0	0,0%	-100%
Mobili'cycle / Parc Vélo	65	0,3%	0	0,0%	-100%
RECETTES ANNEXES	121	0,7%	0	0,0%	-100%
Produits divers	46	0,2%	39	0,2%	-16,4%
Reprise sur provision	921	4,9%	298	1,6%	-67,7%
Produits exceptionnels	87	0,5%	0	0,0%	-99,6%
Produits sur exercice antérieur	2	0,0%	6	0,0%	183,4%
Transfert de charges	335	1,8%	465	2,5%	38,7%
RECETTES DIVERSES	1 391	7,5%	808	4,4%	-42,0%
RECETTES TOTALES DU RÉSEAU	5 584	29,9%	5 584	6,1%	-80%
Contribution Financière GA	13 077	70,1%	17 225	93,9%	31,7%
RECETTES TOTALES	18 661	100,0%	18 342	100,0%	-1,7%

2-1-2 Synthèse

Le total des recettes pour 2018 s'élève à 18 342 K€.

- RECETTES TRAFIC ET RECETTES ANNEXES

Le nouveau contrat d'Obligation de Service Public qui lie la STGA et GrandAngoulême depuis le 1er janvier 2018, prévoit que la STGA n'est plus propriétaire des recettes de trafic, des recettes publicitaires, ainsi que des recettes des activités annexes. Recettes issues du service délégué, qu'elle est autorisée à percevoir pour le compte de GrandAngoulême, puis qu'elle reverse.

- AUTRES RECETTES

En contrepartie, la contribution financière du GrandAngoulême à la STGA s'élève à 17 225 K€ en 2018.

2-2 DEPENSES

2-2-1 Présentation

	2017		2018		Evolution
	Montant	%	Montant	%	
Carburant	1 682	9,0%	1 934	10,6%	15,0%
Lubrifiant et pneus	205	1,1%	233	1,3%	13,6%
Pièces détachées	571	3,1%	1 026	5,6%	79,7%
Variation de stock de marchandises	44	0,2%	30	0,2%	-33,1%
Autres achats	384	2,1%	280	1,5%	-27,2%
ACHATS STOCKÉS ET AUTRES	2 886	15,5%	3 503	19,1%	21,4%
Affrètements	1 232	6,6%	959	5,2%	-22,2%
Entretien et réparations	1 515	8,2%	1 077	5,9%	-28,9%
Assurances	394	2,1%	287	1,6%	-27,2%
Promotion et information	240	1,3%	200	1,1%	-16,6%
Autres services extérieurs	516	2,8%	463	2,5%	-10,3%
Provision pour risques et charges	893	4,8%	956	5,2%	7,1%
Impôts et taxes	772	4,2%	487	2,7%	-36,9%
Charges de personnel	9 754	52,5%	10 144	55,4%	4,0%
Autres frais de gestion	1	0,0%	11	0,1%	1476,4%
CHARGES D'EXPLOITATION	18 203	98,0%	18 085	98,8%	-0,6%
Charges financières	14	0,1%	11	0,1%	-19,3%
Charges exceptionnelles	85	0,5%	2	0,0%	-97,6%
Impôt sur les sociétés	0	0,0%	-1	0,0%	-
CHARGES RÉSEAU	18 302	98,1%	18 098	98,8%	-1,1%
Amortissements	279	1,5%	214	1,2%	-23,1%
CHARGES TOTALES DU RESEAU	18 581	100,0%	18 313	100,0%	-1,4%

2-2-2 Synthèse

Le total des charges pour 2018 s'élève à 18 313 K€.

- CHARGES D'EXPLOITATION

Le 1er poste des dépenses est toujours le poste salaires et charges qui s'élève à 10 144 K€. Cette évolution conséquente s'explique par l'augmentation des effectifs sur l'exercice 2018 (cf « EFFECTIFS » page 29)

Le 2ème poste des dépenses reste le carburant à hauteur de 1 934 K€. Sur 2018 ce poste affiche une augmentation conséquente par rapport à 2017, en raison de la forte hausse des prix du pétrole sur l'année 2018 (1,13 € le litre en moyenne sur 2018 contre 0,98€ le litre en 2017).

Par ailleurs, les provisions et réserves ont été ajustées pour prendre en compte les risques et les engagements issus de l'activité de l'entreprise. En particulier :

- Au titre des risques, une provision pour remise en état des biens appartenant à GrandAngoulême (conformément à la Convention),
- Au titre des engagements, les provisions et réserves concernant les charges de personnel.

2-3 RESULTAT

	2017 Montant	2018 Montant
RÉSULTAT (K€ HT)	80	30

L'exercice 2018 dégage un bénéfice de 30 K€.

2-4 RATIOS

2-4-1 Dépenses d'Exploitation / kilomètre (y compris affrètements – hors mobili'cycle)

	Coût d'exploitation / km (HT)	Évolution N-1
2017	3,52 €	
2018	3,47 €	-1,4%

Le prix de revient moyen d'un kilomètre par véhicule affiche une baisse de -1,4% sur 2018.

2-4-2 Dépenses d'Exploitation (hors mobili'cycle) / voyage

	Coût d'exploitation / voyage (HT)	Évolution N-1
2 017	1,62 €	
2 018	1,56 €	-3,7%

Le prix de revient moyen d'un voyage est de 1,56 €, en baisse de -3,7% par rapport à 2017.

2-4-3 Dépenses d'Exploitation / habitant

	Dép. / habitant (HT)	Évolution N-1
2 017	139,85 €	
2 018	138,95 €	-0,6%

Les dépenses d'Exploitation se situent en 2018, à 138,95 € par habitant du Grand Angoulême.

ÉTAT DU PATRIMOINE

Au 31/12/2005, les immobilisations présentes dans les comptes de la STGA ont été intégralement confiées au GrandAngoulême qui a pris en charge leur gestion à compter du 1^{er} janvier 2006.

Les immobilisations présentes dans les comptes au 31/12/2018 correspondent donc à l'ensemble des immobilisations acquises directement par la STGA depuis 2006. Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des immobilisations et leurs détails en annexe:

IMMOBILISATIONS STGA

	MATÉRIEL ET MOBILIER	VEHICULES
2017(*)	231 760,32 €	28 811,45 €
2018	296 584,41 €	14 398,43 €

(*) Les immobilisations 2017 comprennent l'acquisition de 62 VAE du service mobili'cycle transférés à GrandAngoulême dans le cadre du protocole de fin de contrat.

Par ailleurs, le GrandAngoulême met à la disposition de la STGA :

- le Centre Bus et ses parkings,
- un parc de 114 véhicules (liste en annexe),
- des gros équipements :
 - Équipements industriels :
 - 2 cabines peinture (12 mètres et 9 mètres)
 - 2 portiques de lavage
 - 1 châssis jet
 - 2 nettoyeurs haute pression
 - 1 chariot élévateur
 - 2 démontes pneus et une équilibreuse
 - 2 ponts à fûts 2 vérins et 1 pont à fûts 4 vérins
 - 2 ponts à colonnes (6 colonnes), 1 pont à colonnes (4 colonnes), 1 pont à colonnes (2 colonnes)

- Équipements informatiques
 - girouettes et bandeaux lumineux
 - système d'aide à l'exploitation,
 - vidéoprotection,
 - bornes d'information...

 - Équipement des arrêts
 - poteaux
 - abribus
 - Billettique (valideurs ...)
- un ensemble d'autres petits équipements nécessaires à l'exploitation

GrandAngoulême assure directement le financement de ces investissements et en est propriétaire. La STGA en assure l'entretien régulier.

LES TITRES ET LES TARIFS

I- LES TARIFS

1-1 TARIFS APPLIQUES

En 2018, GrandAngoulême a décidé de ne pas appliquer d'augmentation des tarifs. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au 1^{er} juillet 2015 :

en euros

	Tarifs TTC au 1/07/15	
	Tarifs Officiels	Tarifs Commerciaux
A/ Tickets		
Ticket 1 Voyage	1,41	1,40
Ticket 3 Voyages	3,60	3,60
Ticket Journée	3,60	3,60
Ticket 10 Voyages	9,89	9,80
Ticket Tribu	3,53	3,50
Ticket Groupe 10 Voyages	4,94	4,90
Ticket Dépannage	1,83	1,80
Ticket évènementiel	2,35	2,30
Ticket 2V STGA/ Cartrans (1)	1,41	1,40
Pack 10 Voyages	9,61	9,60
Ticket Échange	<i>non commercialisé</i>	
B/ Abonnements (2)		
Abonnement "26 ans et +"		
- Mensuel	35,71	35,70
- Annuel	359,96	359,90
- Juillet/Août	49,99	49,90
- Correspondance Mois (5)	17,86	17,80
Abonnement "26 ans et +" Zen		
- Mensuel	19,64	19,60
Abonnement "26 ans et +" PDE		
- Mensuel	30,35	30,30
- Annuel	305,97	305,90
Abonnement "26 ans et +" Solidarité		
- Mensuel "niveau 1"	17,86	17,80
- Mensuel "niveau 2"	8,93	8,90

<i>B/ Abonnements (2)</i>		
	Tarifs Officiels	Tarifs Commerciaux
Abonnement "60 ans et +" (au 1/1/2016)		
- Annuel	214,27	214,20
- Annuel Zen	107,14	107,10
Abonnement 18/25 ans		
- Mensuel	21,89	21,80
- Année scolaire	197,03	197,00
- Juillet / Août	30,65	30,60
- Correspondance Mois (5)	10,95	10,90
Abonnement "-18 ans"		
- Mensuel	16,10	16,10
- Année scolaire	144,90	144,90
Abt "-18 ans" Famille Nombreuse (3)		
- Mensuel (R30%)	11,27	11,20
- Année scolaire (R30%)	101,43	101,40
Abonnement "-18 ans" été (4)		
- 2 Mois	30,65	30,60
- 1 Mois	21,89	21,80

Notes

(1) Le ticket 2V / Cartrans permet aux voyageurs interurbain de faire la correspondance sur le réseau urbain.

(2) mobili'carte ; frais de dossier 8 €

(3) Les réductions familles nombreuses de 30% sont calculées sur la base des tarifs scolaires mois et scolaires plus mois

(4) L'abonnement - 18 ans été 1 mois est basé le tarif de l'abonnement 18/25 ans mensuel

(5) Abonnements permettant aux voyageurs interurbain de faire la correspondance sur le réseau urbain

Les tarifs commerciaux sont des arrondis aux 10 centimes d'euros inférieurs des tarifs officiels pour faciliter les rendus de monnaie

1-2 LES TARIFS SOLIDARITE

Depuis 1996, GrandAngoulême a mis en place le titre Solidarité, qui permet aux personnes en situation financière précaire de se déplacer de manière très économique.

Depuis le 1er janvier 1999, la Solidarité Transport a été très sérieusement renforcée. GrandAngoulême met à la disposition des communes des Chèques Solidarité Transport dont le montant représente des réductions de 50 % ou 75 % sur le tarif 26 ans et + mensuel (35,7 €)

Les chèques « Solidarité Transport » sont distribués par les communes qui participent à hauteur de 5% au financement des réductions.

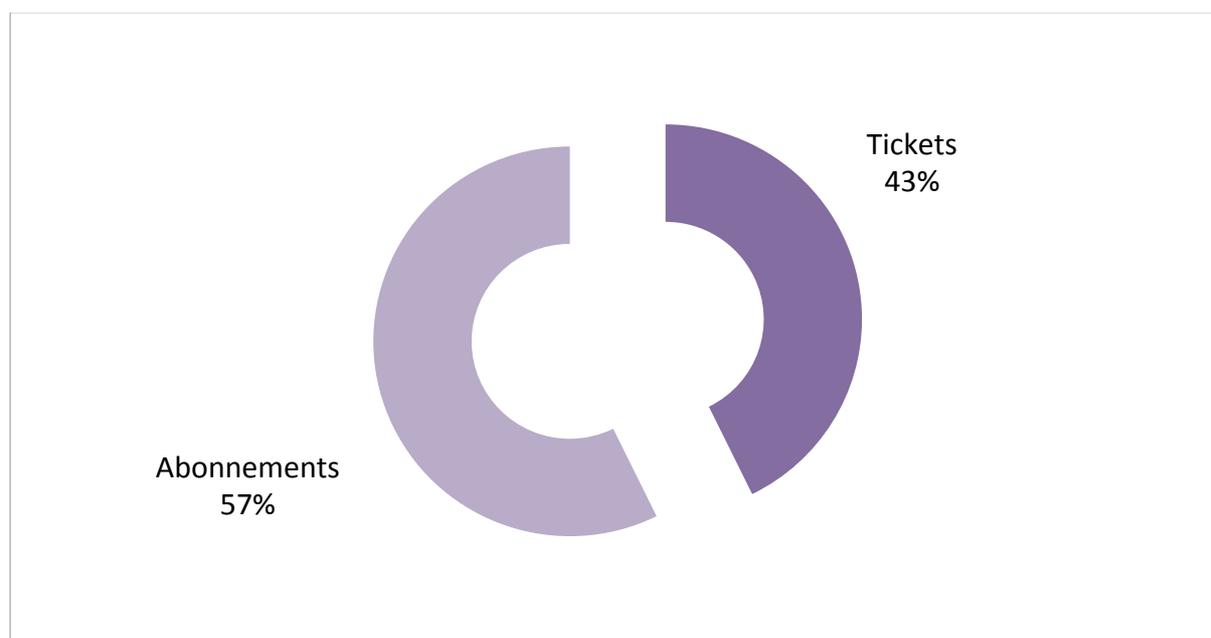
II- LES RECETTES TARIFAIRES

2-1 ÉVOLUTION DES RECETTES HT

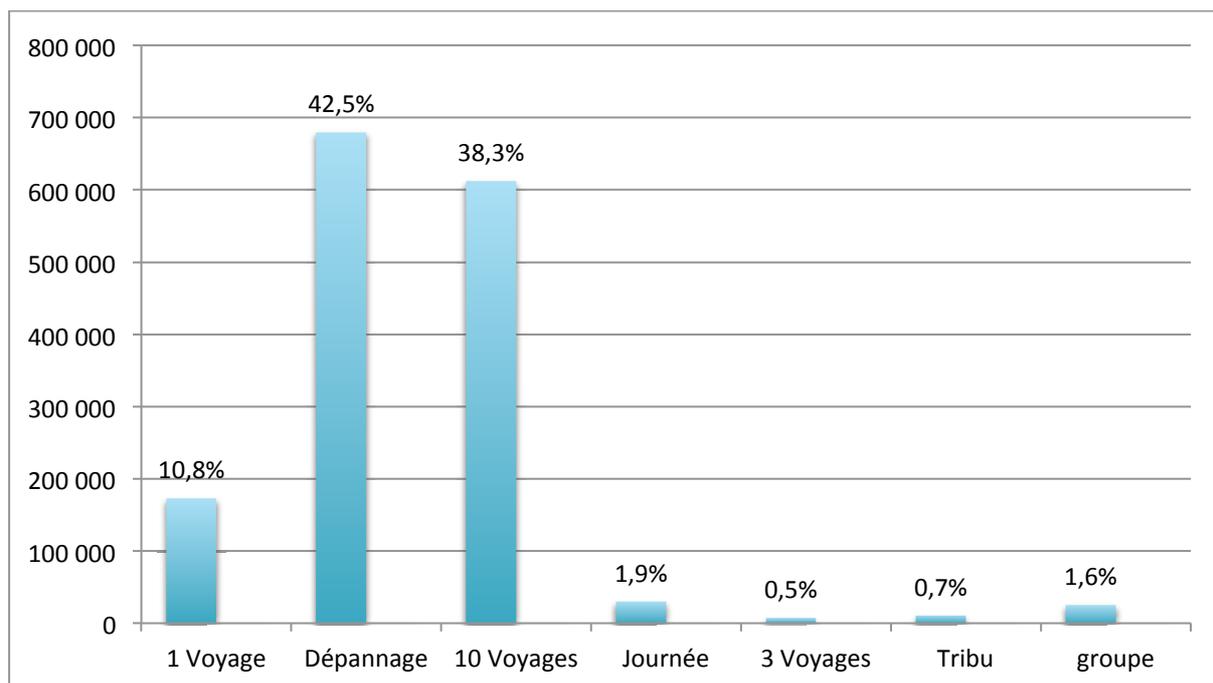
	2017	2018	Évolution
1 Voyage	208 924	172 789	-17,3%
Dépannage	743 353	679 569	-8,6%
3 Voyages	9 121	7 347	-19,4%
Journée	31 883	30 027	-5,8%
Tribu	10 296	10 637	3,3%
10 Voyages	629 621	612 161	-2,8%
groupe	34 318	25 329	-26,2%
Remises et Autres	-4 291	62 437	-
26 ans et +	596 171	648 420	8,8%
18/25	263 192	286 269	8,8%
- 18 ans	861 087	904 866	5,1%
solidarité	190 674	185 519	-2,7%
60 ans et +	19 181	29 599	54,3%
60 ans et + Zen	42 846	43 619	1,8%
frais établissement	45 914	47 062	2,5%
Total	3 682 289	3 745 649	1,7%

2-2 REPARTITION DES RECETTES 2018

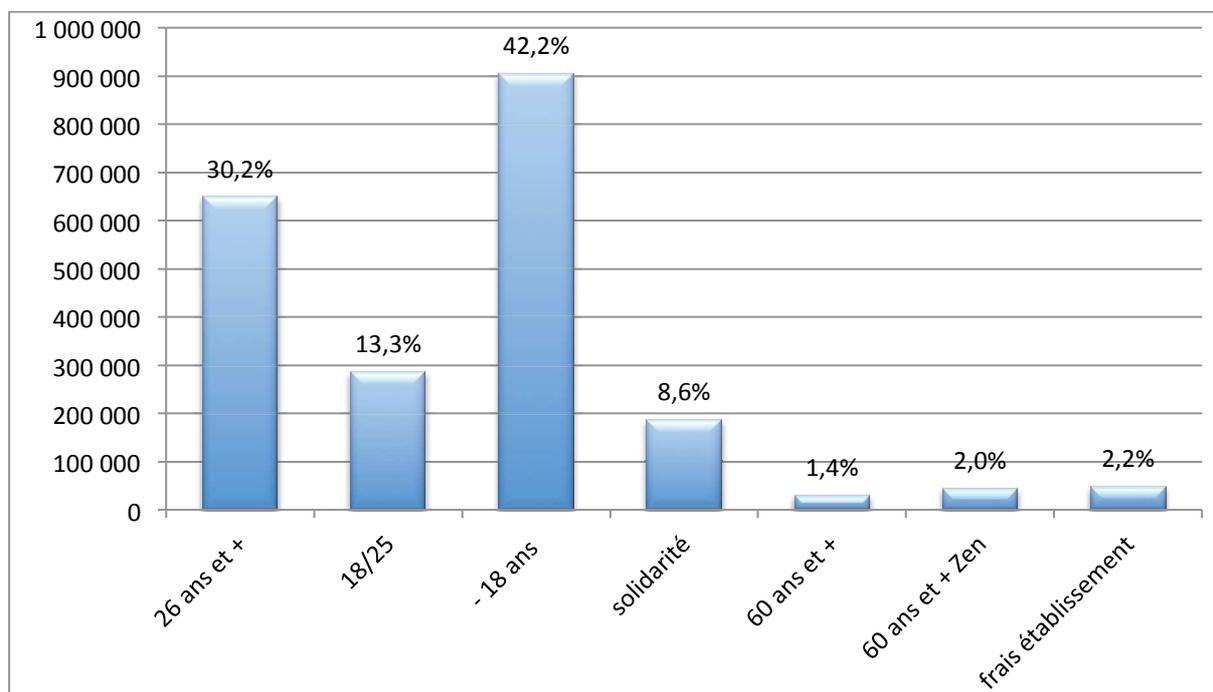
PART DANS LES RECETTES DES TYPES DE TITRES



REPARTITION DES RECETTES TICKETS



REPARTITION DES RECETTES SUR ABONNEMENTS



III- LES RATIOS

2-4-4 Recettes commerciales / voyage

	Recette/voyage (HT)	Évolution N-1
2 017	0,41 €	
2 018	0,40 €	-2,4%

La recette commerciale est de 0,40€ par voyage. En diminution sous l'effet de l'augmentation de la fréquentation.

2-4-5 Recettes commerciales / kilomètre (y compris affrètements)

	Recette / km (HT)	Évolution N-1
2 017	0,88 €	
2 018	0,89 €	1,1%

La recette commerciale moyenne d'un kilomètre par véhicule est de 0,89 €.

2-4-6 Recettes commerciales / habitant

	Recette / habitant (HT)	Évolution N-1
2 017	32,57 €	
2 018	32,46 €	-0,3%

La recette se situe en 2018 à 32,46 € par habitant du GrandAngoulême.

2-4-7 Recettes de trafic / voyage

	Recette trafic /voyage (HT)	Évolution N-1
2 017	0,354 €	
2 018	0,353 €	-0,3%

La recette de trafic est de 0,353 €, sous l'effet de l'augmentation des recettes de trafic et de la fréquentation dans des proportions plus importantes.

2-4-8 Recettes de trafic / kilomètre (y compris affrètements)

	Recette trafic /km (HT)	Évolution N-1
2 017	0,77 €	
2 018	0,79 €	2,6%

La recette de trafic moyenne d'un kilomètre par véhicule est de 0,79 €.

2-4-9 Recettes de trafic / habitant

	Recette trafic / habitant (HT)	Évolution N-1
2 017	28,29 €	
2 018	28,78 €	1,7%

La recette de trafic se situe en 2018 à 28,78 € par habitant du GrandAngoulême.

2-4-10. Taux de couverture réseau

	Recette trafic (HT)	Évol N-1	Recettes commerciales / Dépenses d'exploitation (HT)	Évol N-1
2017	19,7%		25,0%	
2018	20,4%	3,6%	25,4%	%

25,4% de nos dépenses de réseau sont financés par la vente de titres et de nos prestations.

2^{ème} PARTIE

COMPTE RENDU PHYSIQUE ET TECHNIQUE

L'OFFRE DE SERVICE

En 2018, la desserte est organisée autour de sept services distincts mais complémentaires :

I – LES LIGNES REGULIERES

- 9 lignes régulières traversent diamétralement l'agglomération et desservent les communes de la Communauté d'Agglomération du GrandAngoulême : Angoulême – Ruelle – Soyaux – La Couronne – Nersac – Linars – L'Isle d'Espagnac – Saint Yrieix – Puymoyen – Magnac - Touvre – Gond Pontouvre – Saint Michel – Fléac
- Ce service principal représente un total de 166 kilomètres de lignes (y compris tronç commun).

LIGNE	LONGUEUR	VITESSE COMMERCIALE 2017	VITESSE COMMERCIALE 2018
1	19,4 KM	21,9 KM/h	22,0 KM/h
2	24,2 KM	24,0 KM/h	24,0 KM/h
3	18,7 KM	23,3 KM/h	23,4 KM/h
4	12,7 KM	21,4 KM/h	21,4 KM/h
5	12,7 KM	22,0 KM/h	21,8 KM/h
6	12,6 KM	19,3 KM/h	19,2 KM/h
7	16,2 KM	21,2 KM/h	21,1 KM/h
8	30,3 KM	25,7 KM/h	24,7 KM/h
9	19,2 KM	24,4 KM/h	24,4 KM/h

- Le samedi et les jours non scolaires, un service allégé est mis en place.

II - LES LIGNES DE RABATTEMENT

- 13 lignes dites de rabattement sur le réseau principal desservent les zones les moins densément peuplées. Elles sont assurées par 1 bus standard (sur quelques courses de la 27 et de la 31), 9 minibus, et par des taxis en sous-traitance pour les services assurés en transport à la demande.
- Ce service est assuré tous les jours ouvrables et représente 160,2 kilomètres de lignes.

LIGNE	LONGUEUR	VITESSE COMMERCIALE 2017	VITESSE COMMERCIALE 2018
20 (M)	11,9 KM	33,6 KM/h	33,6 KM/h
21 (M)	15,9 KM	34,8 KM/h	34,8 KM/h
22 (P)	12,9 KM	28,8 KM/h	28,8 KM/h
23 (M)	5,9 KM	33,7 KM/h	33,7 KM/h
24 (M)	13,9 KM	28,3 KM/h	28,1 KM/h
25 (D)	9,4 KM	-	-
26 (M)	10,4 KM	33,5 KM/h	33,4 KM/h
27 (M)	7,8 KM	35,1 KM/h	35,1 KM/h
28 (D)	18,1 KM	-	-
30 (D)	7,5 KM	-	-
31 (P)	15,9 KM	28,7 KM/h	28,7 KM/h
32 (D)	13,9 KM	-	-
33 (D)	16,7 KM	-	-

P : Service permanent

D : Service à la demande

M : Service mixte, permanent ou à la demande, selon les courses

III - LES LIGNES DES DIMANCHES ET JOURS FERIES

- 4 lignes (A, B, C et D) desservent le réseau les dimanches et jours fériés sauf le 1er mai.
- Les lignes du dimanche représentent 75,2 kilomètres de lignes.

IV - LES LIGNES STUDIBUS

- 2 lignes desservent les principales zones étudiantes, en partance de la gare, le dimanche soir pendant l'année scolaire, ou les jours fériés quand ceux-ci sont un lundi (hors 1er mai).
- Ce service est assuré par 2 autobus et représente 31,5 kilomètres de lignes.

V - LES SERVICES AMENAGES SCOLAIRES :

- 27 lignes desservent les établissements scolaires (collèges et lycées) du GrandAngoulême. Elles sont également accessibles aux voyageurs autres que scolaires.
- Ces lignes sont pour moitié gérées en affrètement par l'opérateur interne.
- Ces lignes représentent un total de 292,1 kilomètres.

LIGNE	LONGUEUR	VITESSE COMMERCIALE 2017	VITESSE COMMERCIALE 2018
50	7,5 KM	22,4 KM/h	22,4 KM/h
51	5,5 KM	14,2 KM/h	14,2 KM/h
52	16,8 KM	25,2 KM/h	25,2 KM/h
53	11,1 KM	24,2 KM/h	24,1 KM/h
54	7,6 KM	25,1 KM/h	25,0 KM/h
55	17,0 KM	30,6 KM/h	30,6 KM/h
55A	13,5 KM	33,1 KM/h	33,0 KM/h
56	20,2 KM	23,7 KM/h	23,7 KM/h
57	12,2 KM	25,7 KM/h	25,7 KM/h
58	12,1 KM	27,5 KM/h	27,5 KM/h
59	6,1 KM	20,4 KM/h	20,4 KM/h
60	9,5 KM	25,4 KM/h	25,4 KM/h
61	10,2 KM	27,8 KM/h	27,8 KM/h
62	7,3 KM	20,8 KM/h	20,8 KM/h
63	6,5 KM	25,1 KM/h	25,1 KM/h
64	8,5 KM	25,5 KM/h	25,5 KM/h
65	6,3 KM	22,6 KM/h	22,6 KM/h
66	6,1 KM	20,2 KM/h	20,2 KM/h
67	11,9 KM	29,0 KM/h	29,0 KM/h
68	6,1 KM	27,0 KM/h	27,0 KM/h
69	9,5 KM	31,4 KM/h	31,4 KM/h
70	7,4 KM	22,1 KM/h	22,1 KM/h
71	13,2 KM	24,0 KM/h	24,0 KM/h
72	15,2 KM	27,2 KM/h	28,4 KM/h
74	16,1 KM	27,6 KM/h	27,6 KM/h
75	18,8 KM	27,3 KM/h	26,3 KM/h
81	9,9 KM	26,3 KM/h	27,3 KM/h

VI - LE SERVICE URBAIN-INTERURBAIN

- 23 lignes interurbaines aboutissent aux points d'échanges du centre ville d'Angoulême.
- En 2018, tous les clients qui ont voyagé sur le réseau interurbain ont pu bénéficier d'un billet correspondance avec les lignes urbaines à un tarif attractif (avec une réduction de 50% par rapport au tarif normal du Ticket 2 Voyages ou de l'abonnement « 18-25 » ou « + 26 ans »), voire de la gratuité pour les clients en correspondance entre les lignes de la STGA et la ligne Réseau Vert. Le processus est identique pour les clients du réseau urbain vers le réseau interurbain.
- 28 arrêts du réseau urbain sont desservis en correspondance avec les lignes interurbaines.

VII- LE SERVICE EVENEMENTIEL

Il est destiné à assurer la desserte des manifestations majeures pour le compte de GrandAngoulême.

Vous trouverez en page suivante le plan du réseau en vigueur au 31/12/2018.

DONNÉES PHYSIQUES 2018

I- L'OFFRE DE SERVICE

	2017	2018	Evol.
Km STGA	4 105 479	4 447 481	8,3%
Km affrétés	251 751	246 422	-2,1%
Km affrétés Taxis	385 785	-	-%
Km affrétés « Taxibus »	17 851	24 615	37,9%
Km affrétés « Libus »	30 260	47 766	57,9%
Km Bus Totaux	4 357 230	4 693 903	7,7%

La production de la STGA s'est élevée à 4 447 481 kilomètres en 2018, cette évolution conséquente s'explique par la réintégration de l'activité « Taxis » par la STGA à compter du 1^{er} janvier 2018. Les services affrétés restent stables sur l'année 2018. Au global, l'offre de service reste stable.

A noter également l'effet année pleine de l'évolution de la desserte des services « Libus », et « Taxibus » sur 11 communes supplémentaires. (Détail de l'offre kilométrique par ligne en annexe)

II- LA FREQUENTATION

La fréquentation affiche une hausse de + 1,9% en 2018.

	2017	2018	Evol.
Abonnements commerciaux	124 091	128 612	3,6%
Abonnements totaux	135 732	139 687	2,9%
Tickets (hors tickets de groupe)	1 468 477	1 438 430	-2,0%
Tickets totaux	1 545 527	1 493 900	-3,3%
Voyages Totaux	10 405 680	10 604 880	1,9%

Cette évolution positive est liée à l'évolution des titres suivants :

- Les abonnements commerciaux affichent une augmentation conséquente de + 3,6% : Avec une tendance qui se poursuit à la hausse sur une majorité des titres (abonnements « -18 ans », « 18/25 ans » et « 26 ans et + »). Et une tendance qui se poursuit à la baisse sur les titres aidés et « 26 ans et + zen ».

- Parallèlement, les ventes de titres occasionnels affichent une baisse de -2%. Les ventes de ces titres ont été impactées par les mouvements « Gilets Jaunes » de fin d'année.

III- LES RATIOS

3-1 VOYAGES PAR HABITANT

	Usage	Évolution N-1
2 017	79,94	
2 018	81,48	1,9%

Ce ratio affiche une hausse sous l'effet de l'augmentation de la fréquentation.

3-2 VOYAGES PAR KILOMETRE

	Usage	Évolution N-1
2 017	2,17	
2 018	2,22	2,3%

Le taux d'utilisation a évolué de +2,3% par rapport à 2017.

3-3 OFFRE DE SERVICE PAR HABITANT

	Offre de service	Evolution N-1
2 017	36,81	
2 018	36,62	-0,5%

L'offre de Kilomètres par habitant du Grand Angoulême reste à un bon niveau.

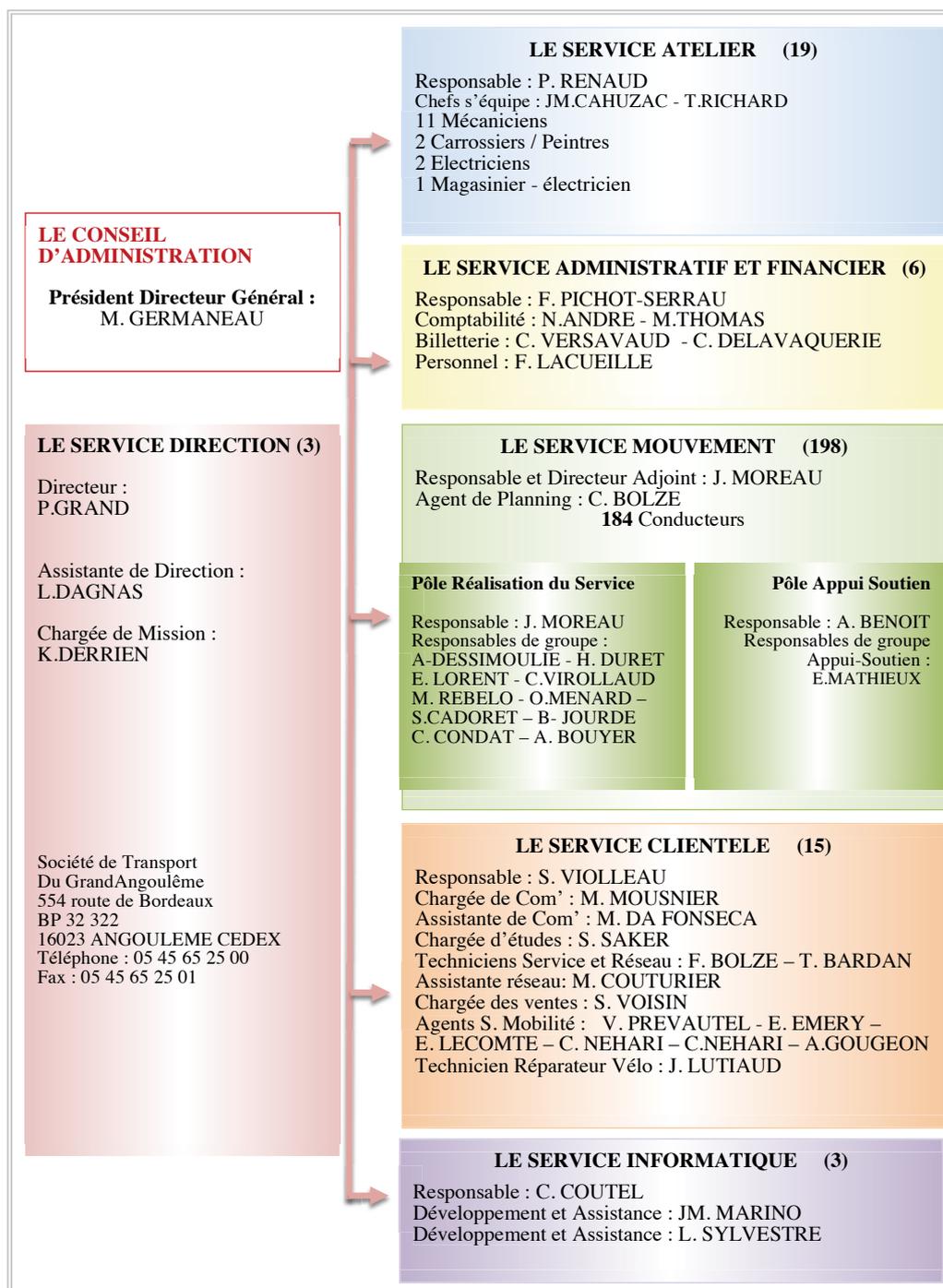
ORGANISATION DE LA STGA

Afin d'offrir une prestation de qualité à ses voyageurs, la STGA est organisée en plusieurs services.

Organigramme (244 personnes – yc CDD) au 31/12/2018



244 personnes au service de la population du GrandAngoulême



3-1 LE ROLE DE CHAQUE SERVICE

Le Service du Mouvement met en œuvre l'offre de transport.

Depuis la fin d'année 2009, le service est réorganisé en 2 pôles aux fonctions distinctes :

1/ Le Pôle Réalisation du Service :

Ce pôle assure plusieurs fonctions :

- la réalisation du service, l'accueil des clients dans les bus et la vente des tickets
- le contrôle de la billetterie,
- le suivi quotidien de la bonne exécution du service (surveillance au Poste Central, suivi de la charge des véhicules et des conditions de circulation)
- la création des horaires (graphicage) et des services bus (habillage),
- l'organisation du planning des conducteurs.

2/ Le Pôle Appui Soutien:

Ce pôle est la réponse de l'entreprise pour aider les collègues conducteurs ainsi que nos voyageurs par rapport aux incidents de toute nature qu'ils peuvent rencontrer. Ce pôle assure :

- la présence terrain dans les bus et sur le réseau,
- du contrôle billetterie,
- le soutien et le conseil auprès de l'ensemble des conducteurs ainsi qu'auprès de nos voyageurs lors de la survenue d'incidents,
- La mise en place en place d'opérations de sensibilisation au sein des collèges, lycées mais aussi des MJC afin d'être plus proche des habitants des quartiers de l'Agglomération du GrandAngoulême. La proximité est en effet une démarche permanente de la STGA.

Le Service Atelier fournit et assure la maintenance du matériel nécessaire pour assurer le service à la clientèle. :

- il assure l'entretien préventif et curatif du parc de véhicules,
- il s'occupe de l'entretien et des travaux des bâtiments.

Le Service Informatique fournit et assure la maintenance des outils informatiques et électroniques.

Le Service Administratif et Financier assure le suivi et le contrôle des flux financiers de l'entreprise dont la paie.

Le Service Clientèle définit, informe et promeut les services et produits offerts à la clientèle. En particulier :

- il étudie les besoins des déplacements des clients et leurs attentes,
- il informe la clientèle (guide horaires, site Internet, sms@ctus),
- il assure la vente de titres,
- il organise des actions de promotion.

Le Service Clientèle est également en charge du service « mobili'cycle », et depuis le 2 mai 2016 du service « Libus », un service public de transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite ou en situation de handicap. Par ailleurs, le service Clientèle gère le réseau des 50 Dépositaires qui vendent des titres STGA (liste des dépositaires en annexe).

Le Service Direction coordonne l'activité de l'ensemble des services.

EFFECTIFS

I- REPARTITION DE L'EFFECTIF

1-1 L'EFFECTIF PHYSIQUE (HORS APPRENTIS, CONTRATS D'AVENIR ET DE PROFESIONNALISATION)

	Au 31/12		En moyenne ⁽¹⁾	
	2017	2018	2017	2018
Service Atelier	19	19	18,4	19
Service Adm. et Financier	6	6	6	6
Conducteurs	172	184	167,5	182,8
Service du Mouvement	14	15	14,4	14,8
Service Direction	3	3	3	3
Service Informatique	3	3	2,5	3
Service Clientèle	11	14	11	13,5
TOTAL	228	244	222,8	242,1

Nos effectifs au 31 décembre 2018 sont en hausse de 20 personnes comparativement au 31 décembre 2017, en raison l'intégration de l'activité « taxi » et de l'augmentation de l'amplitude horaire de l'agence mobilité au 1er janvier 2018, ainsi que de l'intégration des conducteurs CDD à compter d'avril 2018 en lien avec la fermeture du tunnel de la Gâtine.

1-2 L'EFFECTIF ETC (2) A PARTIR DES HEURES CONTRATS

	Au 31/12		En moyenne ⁽¹⁾	
	2017	2018	2017	2018
Service Atelier	19	19	18,5	19
Service Adm. et Financier	5,6	5,6	5,6	5,6
Conducteurs	165,0	179,1	160,6	175,2
Service du Mouvement	13,9	14,7	14,2	14,6
Service Direction	2,8	2,8	2,8	2,8
Service Informatique	3,0	3,0	2,6	3,0
Service Clientèle	9,7	13,1	9,8	12,0
TOTAL	219	237,3	214	232,2

(1) : Calcul à partir des effectifs fin de mois

(2) : ETC Équivalent Temps Complet

En moyenne sur l'année 2018, l'effectif Equivalent Temps Complet a augmenté de +18,19 ETC par rapport à l'année 2017.

1-3 REPARTITION DE L'FFECTIF PHYSIQUE PAR CATEGORIE PROFESSIONNELLE ET PAR SEXE

	Au 31/12/2017		Au 31/12/2018	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Agents de Maîtrise et Cadres	15	8	15	10
Employés	4	13	4	15
Ouvriers	16	0	16	0
Agents roulants	115	57	123	61
TOTAL	150	78	158	86
	228		244	

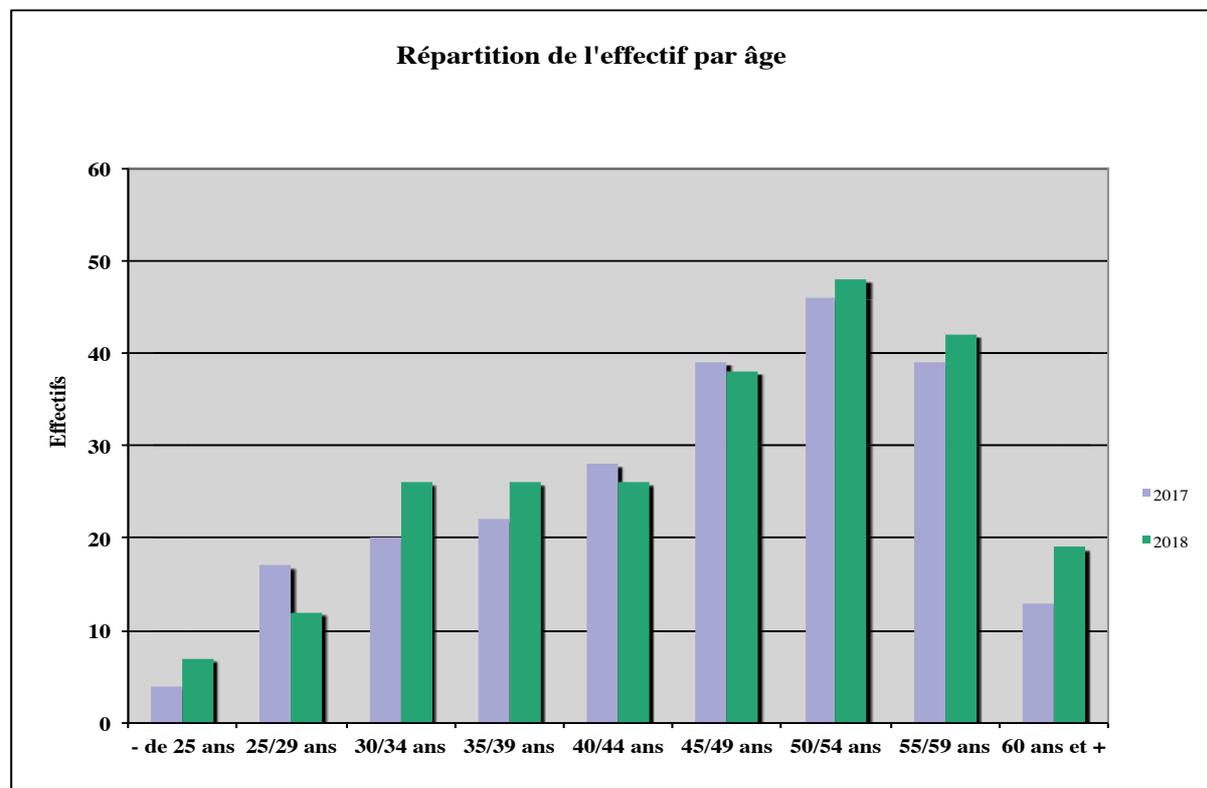
L'effectif est constitué à 35,2% par des femmes.

1-4 REPARTITION DE L'FFECTIF PAR DUREE DE TRAVAIL

	Au 31/12/2017		Au 31/12/2018	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Temps Complet	136	57	146	74
Temps Partiel	13	22	12	12
TOTAL	149	79	158	86
	228		244	

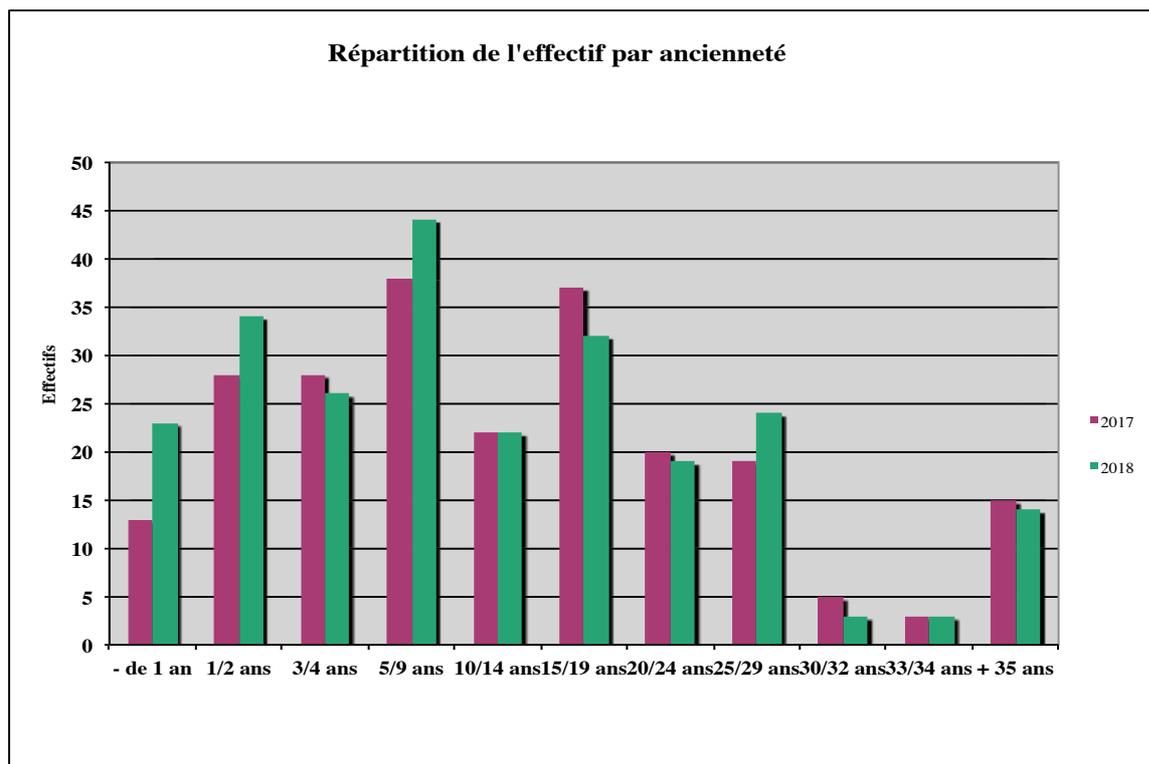
10% de l'effectif travaille à temps partiel, et parmi ces temps partiels 50% sont des femmes.

1-5 REPARTITION DE L'FFECTIF PHYSIQUE PAR AGE



L'âge moyen de l'effectif est de 45,9 ans, stable par rapport à 2017 (45,8 ans).

1-6 REPARTITION DE L'EFFECTIF PHYSIQUE PAR ANCIENNETE



L'ancienneté moyenne de l'effectif est de 12,5 ans, en baisse par rapport à 2017 (13,4 ans) liée à la forte augmentation de l'effectif.

1-7 ÉVOLUTION DE L'ABSENTEISME EN JOURS CALENDAIRES

Nombre de jours maladie	Maladie Courte	Maladie >180 jours	Total
2009	2 755	312	3 067
2010	2 585	1 772	4 357
2011	3 121	1 414	4 535
2012	3 466	1 021	4 487
2013	4 435	1 164	5 599
2014	4 011	2 022	6 033
2015	2 970	1 330	4 300
2016	3 138	2 233	5 371
2017	3 218	2 781	5 999
2018	3 476	1 887	5 363
Évolution sur 10 ans	26,2%	504,8%	74,9%
Évolution sur 4 ans	17%	42%	24,7%
Évolution sur 1 an	8%	-32%	-10,6%

En 2018, un absentéisme à la baisse en lien avec la longue maladie.

II- RATIOS

2-1 NOMBRE D'AGENTS POUR 1 000 HABITANTS

	Nb d'agents/1000hab.	Évolution N-1
2 017	1,24	
2 018	1,35	8,9%

La STGA met au service des habitants de la Communauté d'Agglomération 1,35 agents pour 1 000 habitants. Ce ratio affiche une hausse sous l'effet de l'augmentation des effectifs sur l'année 2018.

2-2 PRODUCTIVITE DES HOMMES (NB KM TOTAL/ EFFECTIF TOTAL)

	Nb Km / Effectif	Évolution N-1
2 017	21 519	
2 018	20 526	-4,6%

En 2018, chaque agent de la STGA a effectué en moyenne 20 500 kilomètres.

III- CONDITIONS DE TRAVAIL ET REMUNERATION

3-1 DUREE DU TRAVAIL

La durée du travail à la STGA est fixée à 35 heures.

3-2 REMUNERATION

3-2-1. Rémunération de base

- La valeur du point STGA au 31/12/2018 est de **9,275 €** (pour rappel, elle était de 9,102 au 31/12/2017).

- La rémunération moyenne d'un conducteur avec 10 ans d'ancienneté (hors primes liées aux conditions de travail), au 31/12/2018 est de : **28 423,51 € brut**. Cette rémunération est versée en 13,5 mensualités.

- La grille d'ancienneté appliquée est celle de la Convention Collective des Transports Urbains avec quelques paliers supplémentaires pour les anciennetés les plus importantes.

3-2-2. Primes

Au-delà de la rémunération de base, il existe à la STGA les primes suivantes :

- Bonus Conduite,
- Prime Super Bonus Conduite,
- Prime d'astreinte (courte, moyenne ou longue),
- Prime de Service Non Planifié,
- Prime de Conducteur Correspondant,
- Prime Dimanche, jours fériés et d'Astreinte Appui Soutien,
- Prime Repos Travaillé,
- Prime Dimanche et jours fériés,
- Prime de Technicité,
- Prime d'échelon (ancienneté > à 3 ans, > à 6 ans, et > à 9 ans)
- Prime d'Attestation de Capacité,
- Prime Longue Vacation,
- Prime présentéisme.

3-2-3. Avantages divers

- Une tenue annuelle pour les conducteurs et les agents de l'atelier
- 6 semaines de congés payés par an
- Une indemnité complémentaire de départ en retraite
- Une complémentaire santé (50% entreprise – 50% salarié)
- Un régime de prévoyance complétant les indemnités sécurité sociale
- 1,5 jours de carence pris en charge par l'entreprise en cas de maladie, porté à 3 jours en cas de maladie supérieure à 28 jours, en cas d'hospitalisation et pour les maladies dans le cadre de la maternité

IV- LA FORMATION

LA STGA propose chaque année à ses salariés un large choix de formations techniques et comportementales pour les aider dans leurs métiers.

En 2018, la STGA a ainsi consacré 2,5% de sa masse salariale au budget formation. Les principaux axes de ces formations ont été en 2018 :

- comme plusieurs années maintenant la FCO (Formation Continue Obligatoire)
- la formation à la prévention des conflits et gestion de l'agressivité
- la formation sur l'évolution des technologies dans les bus
- la formation postures au travail

Les conducteurs nouvellement embauchés bénéficient par ailleurs à leur embauche d'une large session de formation pour leur permettre d'être plus rapidement et plus efficacement opérationnels. Par ailleurs, diverses formations sont aussi mises en place pour tenir compte des besoins spécifiques des différents services de la STGA.

LES MATÉRIELS

I- LES MATÉRIELS ROULANTS

1-1 LES VEHICULES URBAINS

1-1-1. Âge moyen

	2017		2018	
	Nb	Age moyen	Nb	Age moyen
Autobus Standards	83	9,7 ans	91	9,5 ans
Autobus Hybrides standards	5	1,3 ans	5	2,3 ans
Autobus Articulés	5	13,1 ans	4	13,0 ans
Autobus Hybride Articulé	1	1,04 an	2	1,47 ans
Minibus	12	7,4 ans	12	6,1 ans
Nb TOTAL de BUS	106	9,1 ans	114	8,8 ans
Taxis	8		-	

L'âge moyen des autobus est en baisse sous l'effet de l'augmentation du parc d'autobus.

1-1-2. Affectation des véhicules

Le détail des services sur les lignes régulières et spécialisées à réaliser par la STGA fait apparaître un besoin de 91 véhicules en ligne en heure de pointe, répartis de la manière suivante :

Lignes	HP	Répartition par type de matériel			
		STGA			Affrétés
		St. 3P	Art.	Minibus	Bus
1	13	12			1
2	14	14			0
3	8	7			1
4	13	6	6		1
5	5	5			0
6	10	9			1
7	7	7			
8	6	6			0
9	4	4			0
TOTAL	80	70	6	0	4

Lignes	HP	Répartition par type de matériel			
		STGA			Affrétés
		St. 3P	Art.	Minibus	Bus
20	1			1	
21	1			1	
22	1			1	
23	2			1	1
24	1			1	
26	2			2	
27	1			1	
31	2			1	1
TOTAL	11	0	0	9	2

Le parc actuel est donc suffisant pour faire face aux besoins tout en permettant de disposer d'une réserve d'exploitation à disposition de l'atelier pour l'entretien courant, les réparations et les remplacements en cas de panne sur le réseau. Au 31 décembre 2018, l'état du parc affichait des véhicules supplémentaires pour répondre au supplémentaire nécessaire au maintien de l'offre de service.

1-1-3. Renouvellement du parc

L'objectif de ce contrat est de maintenir les autobus au maximum à 15 ans d'âge ou 750 000 km, et de maintenir les minibus au maximum à 10 ans d'âge ou 400 000 km.

Sur l'exercice 2018, en vue du renouvellement du parc, GrandAngoulême a acquis 1 véhicule articulé hybride, ainsi que 1 véhicule standard et 2 minibus thermiques.

D'autre part, à des fins de maintenir l'offre de service, GrandAngoulême a acquis 9 véhicules standards thermiques pour pallier aux effets de la fermeture du tunnel de la Gâtine sur la circulation.

1-1-4. Consommation des véhicules

La STGA possède un système qui permet le suivi de la consommation par bus et permet à l'Atelier de rechercher en permanence les réglages optimums.

La consommation moyenne des véhicules est de :

- 40,12 Litres/100 pour les autobus standard 3 portes
- 55,73 Litres/100 pour les autobus articulés
- 12,52 Litres/100 pour les minibus

⇒ Soit une consommation moyenne du parc de 37,84 Litres/100 km

1-2 LA PRODUCTIVITE DES MATERIELS

	Km / Autobus (1)	Évolution N-1
2017	43 675	
2018	39 013	-10,7 %

(1) Km théoriques produits par la STGA / Nombre total de bus STGA (hors minibus en 2017)

La productivité des matériels affiche une moyenne de 39 000 km par Autobus. La baisse s'explique par la réintégration de l'activité taxi au 1^{er} janvier 2018.

1-3 LES INTERVENTIONS EN LIGNE

	Nb d'interventions	Évolution N-1
2017	1 221	
2018	1 054	-13,7%

2018 fait apparaître un nombre d'interventions en ligne en baisse. Pour rappel, ce nombre avait fait l'objet d'une augmentation conséquente sur 2017, suite à des interventions en lien avec les projets de renouvellement des systèmes SAE et billettique.

II- LES MATERIELS INFORMATIQUES

Le système d'Aide à l'Exploitation et d'Information des Voyageurs (SAEIV) a été renouvelé en 2017 avec l'industriel CECCLI.

Chaque bus est relié au Poste Central par liaison radio. De même, le Poste Central peut suivre, grâce au Système d'Aide à l'Exploitation (RUBY), tous les déplacements des bus et connaître ainsi leur position.

La régulation qui peut s'exercer grâce à ces informations est un facteur de qualité permettant d'éviter tous les passages en avance et de réduire, voire corriger, les retards selon les circonstances.

Par ailleurs, grâce aux bornes "Infoplus", ce système permet d'informer en temps réel les voyageurs du temps d'attente des autobus à 11 arrêts du réseau sur 2018, ce nombre est inférieur au 51 arrêts équipés sur 2016 du fait de la nécessité d'installer de nouvelles BIV en lien avec le renouvellement du système.

Enfin, à terme, il est prévu que ce système permette également d'agir sur les feux pour optimiser le temps de franchissement des carrefours par les bus selon l'action directe sur carrefours en feux isolés. Cependant, aucun carrefour n'a encore été installé avec le nouveau système RUBY.

3^{ème} PARTIE

ANALYSE DE LA QUALITÉ DU SERVICE

INFORMATION DES VOYAGEURS ET PROMOTION DES SERVICES

1- INFORMATION DES VOYAGEURS EN SITUATION NORMALE

Les voyageurs de la STGA ont à leur disposition plusieurs supports d'information :

- ✓ Le Guide Bus, avec les principales informations et les horaires des bus.
- ✓ Les Poteaux d'Arrêts, avec les horaires des bus desservant cet arrêt.
- ✓ Des bornes Vidéos aux arrêts principaux, permettant de connaître le temps d'attente réelle du prochain bus.
- ✓ Le Service Information Clientèle par téléphone.
- ✓ Le site Internet de la STGA (www.stga.fr) mis en place au début de l'année 2003, permettant de consulter les fiches horaires à l'arrêt, les heures de passages des 4 prochains bus, de faire une recherche d'itinéraire en bus à partir d'un arrêt vers un arrêt, d'un lieu public vers un lieu public, ou d'une adresse vers une adresse (depuis l'été 2005).

En Juin 2011, ce site internet a été totalement revisité pour donner un nouveau site avec de nouvelles fonctionnalités pour informer encore plus précisément les voyageurs, et à tout moment grâce au site « mobile » (m.stga.fr), une version allégée et optimisée pour une lecture sur Smartphone permettant d'obtenir les informations suivantes : les fiches horaires et les horaires en temps réel, les infos trafic, la recherche d'itinéraire et la géo localisation. Ce nouveau site comprend une e-boutique permettant également la création de carte en ligne.

- ✓ Depuis 2006, les clients peuvent recevoir des informations par sms : service sms@ctu pour être avertis de tous changements importants qui peuvent modifier leurs habitudes de déplacement.
- ✓ Le service Ibus, mis en place depuis le mois de septembre 2010, qui est un service gratuit proposé à tous les utilisateurs de smartphones. Il permet aux voyageurs de connaître instantanément l'horaire de passage des bus à tous les arrêts du réseau grâce à la grille « QR Code ».
- ✓ L'application Vocabus, une application gratuite pour Smartphone, mise en place depuis le mois de février 2013, qui annonce vocalement le temps d'attente avant le

passage en temps réel des prochains bus à l'arrêt le plus proche de l'endroit où se situe la personne.

✓ L'application ticket mobile, une application qui, depuis le mois de décembre 2013, permet aux voyageurs d'acheter directement sur leur smartphone la gamme de tickets offerts par le réseau de bus du GrandAngoulême, de les stocker et de les valider suivant les besoins avant de monter dans le bus. L'achat de ces titres virtuels peut se faire directement sur le smartphone mais aussi sur internet de la STGA (www.stga.fr) afin de faciliter la transaction bancaire.

✓ Le service « My kiosque », mis en place depuis le mois de septembre 2014, est un service internet qui permet aux voyageurs de prendre rendez-vous directement avec une hôtesse l'Agence Mobilité, soit une prise en charge personnalisée, et l'assurance de faire ses démarches en un temps limité.

✓ Le service « My Ticket », également mis en place depuis le mois de septembre 2014, est un service proposé sur l'application « maStgamobile » qui permet aux clients de prendre un ticket de file d'attente à distance sur leur Smartphone. Ainsi, avant de partir l'Agence Mobilité ou le temps de faire une course, les voyageurs peuvent se positionner dans la file en prenant un ticket virtuel directement sur l'application qui propose l'heure du prochain ticket disponible, cependant les voyageurs peuvent modifier cet horaire comme ils le veulent.

✓ La recherche d'itinéraire bus sur Google disponible depuis le mois de septembre 2015 : La STGA a transmis à Google les informations sur ses points d'arrêts et ses lignes de bus pour les intégrer dans le module de Recherche d'Itinéraire en transports en commun de Google. Ces données sont enrichies en temps réel des horaires de passages et des déviations des bus. La STGA est le 1er réseau urbain en France à déployer sur Google le temps réel et les déviations.

✓ L'application « Vocabus » sur Apple Watch : Le lancement par Apple de l'Apple Watch fin 2014 a donné l'occasion à la STGA de développer son application VocaBus sur l'Apple Watch en lien avec l'association « Valentin Haüy », au service des aveugles et des malvoyants, pour une mise en application à la rentrée 2015.

✓ Le site Internet de la STGA (www.stga.fr) a été revisité en avril 2016 pour plus de simplicité, plus de convivialité, et plus de praticité dans la recherche d'itinéraires, les horaires en temps réel, les prises de RDV au l'Agence Mobilité ou les réservations de transport TaxiBus et Libus.

✓ Mise en place de la nouvelle application de vente de titres virtuels « tixiPass », disponible sur android et iOS, avec une nouveauté, celle de faciliter l'accès aux réseaux de transport en France, car avec la même application, les clients peuvent voyager dans tous les réseaux partenaires (18 réseaux sont actuellement référencés dont Poitiers, La Rochelle, Troyes, Cholet ...).

2- INFORMATION DES VOYAGEURS EN SITUATION PERTURBEE

Lorsque des travaux obligent la STGA à faire des déviations, la clientèle est prévenue par affichage sur les poteaux d'arrêts concernés, cette information est complétée par un « bonnet de poteau » lorsque l'arrêt n'est plus desservi. L'information est également transmise à travers les bornes Vidéos des principaux arrêts et les principales déviations sont signalées sur le site Internet.

En cas de grève ou de toute autre perturbation prévisible, suite à la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports de voyageurs, un accord de branche en date du 3 Décembre 2007 a précisé les nouvelles modalités à mettre en place à compter du 1er janvier 2008.

À ce titre, l'entreprise a élaboré un Plan d'Information des Usagers (PIU), qui précise comment nous informons les usagers, 24 heures avant, en cas de perturbation prévisible (c'est à dire en cas de grève, d'aléas climatiques prévus, ou autres).

(cf. § sur la continuité du service)

3- ACTIONS DE PROMOTION MENEES EN 2018

1. En faveur du développement durable

Afin de contribuer à la préservation de l'environnement, le GrandAngoulême et la STGA se sont de nouveau investis en Septembre 2018 en participant à une journée de gratuité le samedi 15 septembre dans les transports publics urbains lors de la semaine européenne de la Mobilité : Durant cette journée, les bus étaient gratuits, 4 872 tickets ont été distribués en 2018 contre 4 266 tickets de distribués sur la journée de gratuité de 2017.

Par ailleurs, d'autres actions ont été menées dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité (du 15 au 22 septembre 2018) :

- Samedi 15 Septembre (Journée Nationale du Transport Public) : Bus gratuit + Chasse au trésor (tickets 1 voyage à gagner au profit de l'Association l'Enfant Soleil).
- Mercredi 19 Septembre (Journée mondiale de la qualité de l'air) : exposition à l'agence mobilité + défi simulateur vélo + essais vélos mobili'cycle.
- Jeu concours mené sur la semaine : 1 abonnement à gagner.
- Challenge de la mobilité sur la semaine : distribution de Kit Mobilité aux salariés inscrits.
- 4 stands « Mobilité » dans les entreprises : DCN, ville d'Angoulême et Conseil Départemental.

2. En faveur du Transport Public

a. Promotions tarifaires

Ces actions ont pour objectif de mettre en avant l'intérêt du bus, notamment par des incitations financières.

Le programme réalisé a été le suivant :

- Janvier 2018 : Diffusion d'un Ticket BD à 1€ la journée pendant les 4 jours du Festival (Cf annexe 7)
- Décembre 2018 : Opération Tickets Shopping, le ticket 1 voyage à 1€ du 15 au 31 décembre 2018. Cette opération a permis aux habitants du GrandAngoulême de faire leurs courses de Noël en empruntant le bus à un prix exceptionnel de 1€ le voyage.

Bilan de cette opération : 28 232 «tickets shopping» ont été vendus sur la quinzaine de jours, contre 28 019 l'an passé.

Nous retiendrons de cette opération, l'accueil toujours aussi favorable des clients, l'image sympathique de la STGA et du GrandAngoulême générée en cette fin d'année.

b. Développement de l'écoute des voyageurs et de leur information

- Mars 2018 : Enquête de satisfaction auprès de la clientèle STGA
- Juin 2018 : participation à l'événement « Vélorution » pour communiquer autour du service mobili'cycle.
- Juin 2018 : Opération Malin le Bus, il s'agit d'une visite et présentation de l'Entreprise aux élèves de CM2, menée dans l'optique d'une action de prévention.
Cette opération se déroule sur le mois de Juin. En quelques chiffres, Malin le bus c'est :
 - 20 écoles participantes,
 - soit 502 élèves,
 - et 132 cartes réalisées.
- Juillet 2018 : nouveau guide horaire été. (en lien avec les évolutions d'horaires liées à la fermeture du tunnel de la Gâtine).
- Campagne Eté : « Pour être tranquille tout l'été, rechargez votre abonnement de bus dès à présent et ne payez qu'en septembre ! » (Offre valable du 1er juillet jusqu'au 31 août sur les abonnements annuels scolaires moins de 18 ans et 18/25 ans)
- 11 Octobre 2018 : Journée Mobilité Séniors avec l'UDAF. Depuis 5 ans la STGA et l'UDAF de la Charente sont partenaires pour faire découvrir le bus à nos seniors!

Un Rendez-vous est donné aux séniors devant chaque mairie du Grand Angoulême à 13h30 pour prendre le bus STGA avec un accompagnateur bénévole séniors et se rendre au centre-ville d'Angoulême, Place Bouillaud.

À l'issue du trajet en bus, un après-midi festif les attend avec spectacle et des rafraîchissements. Le Bus et le spectacle sont gratuits sur inscription.

Plus de 140 séniors ont ainsi pu participer à cet évènement qui leur a permis de recevoir des informations sur les horaires et les consignes pour bien prendre le bus.

- Janvier/Avril/Juin/Septembre : Diffusion du Magazine Bus Infos

c. Développement de l'image du dynamisme du Transport Public

- Mars 2018 : Opération « Printemps des Poètes »
- Avril 2018 : La STGA partenaire avec la G2A dans le cadre des « Foulées d'Angoulême »
- Octobre 2018 : Halloween à la STGA
- Décembre 2018 : STGA partenaire de l'évènement Ludopark
- Tous les mois des jeux concours sont organisés à la STGA.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La STGA est très attentive à la satisfaction de sa clientèle. Cette démarche passe par différents points.

1- RESPECT DE LA REGULARITE

La ponctualité des bus est suivie attentivement tous les mois par le Service Mouvement de la STGA, afin de pouvoir adapter, si besoin est, les horaires indiqués à la clientèle selon les temps de parcours effectivement réalisés. Un véhicule est réputé à l'heure lorsqu'il passe à l'arrêt avec un retard inférieur à 5 minutes.

Depuis 2017, suite au renouvellement du système d'aide à l'exploitation et au déploiement en cours de l'outil statistique, les données de ponctualité des bus ne peuvent plus être suivies.

2- PROPRETE DES VEHICULES ET DES ARRETS

2-1 NETTOYAGE DES VEHICULES

- Nettoyage extérieur :

Les bus passent sous les portiques de lavage en fonction du degré de salissure et des conditions de météo. En règle générale, l'ensemble du parc est nettoyé tous les 2 soirs environ. Les traces extérieures de carrosserie sont lustrées ainsi que les traces de colle dans les cadres publicitaires.

Un système de recyclage des eaux de lavage des bus et des véhicules de service et de récupération des eaux de pluie, a été mis en place en mai 2010. (cf chapitre « Préservation de l'environnement »)

- Nettoyage intérieur :

Quotidiennement les bus sont nettoyés par aspiration. Toutes les 3 semaines environ, à raison de 6 véhicules par jour, les bus font l'objet d'un grand nettoyage

2-2 NETTOYAGE DES ARRETS

- Nettoyage des abris bus:

Les abris bus sont tous nettoyés tous les deux mois par deux prestataires extérieurs. En cas de dégradation particulière importante (graffitis...), une action rapide est menée.

- Nettoyage des poteaux:

Les poteaux d'arrêt font l'objet d'un nettoyage complet annuellement au cours de l'été.

3- PRISE EN COMPTE DES REMARQUES DES CLIENTS

Le Service Clientèle suit régulièrement les remarques et réclamations de toute nature, que nous font parvenir les voyageurs ou non voyageurs de la STGA, qu'elle répertorie en trois catégories :

- Les réclamations envers la qualité de nos services, du comportement de nos agents ou des services que nous affrétons.
- Les suggestions de dessertes ou d'amélioration de nos services et observations diverses
- Les félicitations pour la qualité du service ou le comportement d'un collaborateur de la STGA.

Depuis 2000, une procédure de gestion précise des remarques reçues est appliquée, les remarques sont comptabilisées dès leur réception, pour être ensuite traitées le plus rapidement possible. Tous les courriers reçus par la STGA font l'objet d'une réponse à notre interlocuteur dans un délai moyen de 12 jours en 2018 (objectif fixé : maximum 15 jours).

	2017	2018
Réclamations	251	392
<i>fonctionnement STGA</i>	86	203
<i>conducteurs STGA</i>	141	183
<i>services affrétés</i>	24	6
Suggestions	17	12
Félicitations	7	9

L'année 2018 est marquée par une hausse conséquente des réclamations, qui s'explique principalement en raison des dysfonctionnements en lien avec :

- les travaux BHNS (retards / problèmes de correspondances...),
- la fréquentation (rupture de charge).

4- SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENTELE

La STGA s'attache à suivre l'évolution de la satisfaction de sa clientèle. Depuis 2003, une enquête est ainsi menée annuellement, par un cabinet extérieur, auprès d'un échantillon de voyageurs pour connaître leur niveau de satisfaction.

L'enquête de 2018 a été menée en mars auprès de 1 000 utilisateurs du bus. Elle révèle un taux de satisfaction spontanée globale des interrogés de 96% (contre 95,4% en 2017). Ce taux représente un bon niveau satisfaisant.

- Nos points forts : l'accueil en général sur le réseau, la diffusion et l'accès à l'information, l'état général de la carrosserie des bus.
- Les points à améliorer sont liés au déplacement et au confort : le confort et l'attente aux points d'arrêts, la fréquence de passage des bus et la place disponible dans les bus.

PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Depuis plusieurs années déjà, GrandAngoulême et la STGA agissent dans plusieurs directions pour préserver la qualité de l'environnement :

- 1- Un renouvellement des bus bénéficiant des derniers progrès techniques et des moteurs répondant aux normes Euro 6 plus EEV, les plus récentes, dont les indices de pollution sont beaucoup plus faibles.
- 2- Un entretien régulier des véhicules qui contribue, grâce au maintien des réglages optimaux, à réduire de façon sensible les émissions polluantes.
- 3- Une volonté de diminuer la pollution par l'utilisation de filtres à particules depuis novembre 2001. Ainsi au 31 décembre 2018, 41 bus sont équipés de pots catalytiques avec filtres à particules, 32 bus sont à la norme EEV, et 17 bus thermiques ainsi que les hybrides sont à la norme euro 6.
- 4- Un respect des normes de bruit des véhicules. Le niveau sonore est ainsi de :
 - 90 décibels pour les autobus standards 3 portes de 2014 et de 2018,
 - 82 décibels pour les autobus hybrides standards de 2014 et 2016, et les articulés hybride de 2016 et 2018,
 - 86 décibels pour les autobus standards 3 portes de 2007 à 2013, ainsi que l'articulé diesel de 2016,
 - 96 décibels pour les autobus standards 3 portes de 2005 et 2006,
 - 90 décibels pour les articulés de 1999, 2000 et 2001,
 - 89 décibels pour les articulés de 2002 et 2003 et les autobus standards 3 portes de 2002 à 2004,
 - 84 décibels pour les minibus,
 - 83 décibels pour les 4 minibus de 2016 et 2018
- 5- Un objectif d'économiser l'eau potable en recyclant l'eau de lavage des bus et des véhicules de service et en récupérant les eaux de pluie. Grâce à la station de recyclage mise en place depuis le 31 mai 2010, la pluviométrie a permis à la STGA d'être pratiquement autonome dans sa gestion de l'eau.

- 6- Depuis 1984, la STGA disposait de deux grosses chaudières à gaz pour chauffer l'ensemble de ses locaux. La décision de changer le système de chauffage de la STGA a été impulsée par le besoin de remplacer un matériel vieillissant. Le choix de matériel allant dans le sens de la transition énergétique découle, quant à lui, des décisions prises par GrandAngoulême et de sa volonté de réduire les gaz à effet de serre pour limiter le réchauffement climatique.

Le nouveau système de chauffage de la STGA est une chaudière Biomasse. Son fonctionnement est le même que la chaudière à gaz, seul le combustible change. Le gaz est remplacé par du bois de récupération. Enfin, la question de la déforestation n'est pas à envisager puisque les combustibles utilisés sont issus de la récupération de « déchet » de bois (bois d'élagage, de nettoyage des forêts et déchets de scieries). C'est également un modèle de chauffage économique puisque le bois est le combustible le moins cher du marché.

LA SÉCURITÉ POUR TOUS

1- ACCIDENTS CORPORELS ET MATERIELS RESPONSABLES

	Accidents	Évolution N-1
2 017	42	
2 018	38	-9,5%

2- AGRESSION ET VANDALISME

2-1 INCIDENTS A L'INTERIEUR DES BUS

Pour garantir la plus grande tranquillité de tous nos voyageurs à bord des véhicules mais aussi à l'Agence Mobilité ou aux arrêts, la STGA a mis en œuvre les moyens nécessaires :

- Depuis le mois de novembre 2000, des caméras de vidéosurveillance ont été mises en place à l'intérieur des bus. Chaque bus est équipé de 3 ou 5 caméras : une placée dans le poste de conduite filmant la montée dans l'autobus et les autres dans l'allée centrale du véhicule filmant la partie arrière du véhicule. L'Agence Mobilité est elle-même équipée de 3 caméras. L'existence de ces caméras permet l'identification plus fréquente des auteurs de troubles et donc des suites personnalisées.
- Depuis la fin d'année 2009, le Service Mouvement de la STGA a été réorganisé en 2 pôles :
 - le Pôle Réalisation du Service
 - le Pôle Appui-Soutien.

Ce dernier pôle a pour mission d'assurer la présence terrain dans les bus et sur le réseau ainsi que l'appui, le soutien et le conseil auprès de l'ensemble des conducteurs mais aussi de nos voyageurs lors de la survenue d'incidents.

Suite à la création du pôle « Appui-Soutien-Conseil » au sein du Service Mouvement, le suivi des interventions des équipes sur le terrain a évolué depuis le 1er janvier 2010. Toutes les interventions faisant suite à l'appel d'un conducteur sont désormais prises en compte (pour incident/accident/ou pour toute autre éventuelle demande face à une difficulté). Pour rappel : seules les interventions pour incidents étaient auparavant comptabilisées.

Sur l'ensemble de l'année 2018, 220 incidents ont été relevés (soit 30 incidents de moins par rapport à 2017), et 27 plaintes ont été déposées par la STGA pour dégradations de matériel ou incidents vis-à-vis des conducteurs. Cependant sur l'année 2018, reste à déplorer l'agression de 2 Conducteurs.

<i>a) Incidents envers un conducteur</i>	2017	2018	Evolution
Insultes	42	37	-5
Agression	1	2	1
Incidents avec un automobiliste	11	4	-7
Incidents avec autre usager de la voirie	1	0	-1
Autres incidents dirigés vers le conducteur	19	32	13
Total 1	74	75	1

<i>b) Autres incidents</i>	2017	2018	Evolution
Infractions tarifaires	25	42	17
		1	1
Projectiles sur le bus	63	41	-22
Insultes entre clients	6	4	-2
Agression entre clients	14	7	-7
Vol entre clients	0	0	0
Autres incidents	59	43	-16
Total 2	167	138	-29

<i>c) Accidents de la circulation</i>	2017	2018	Evolution
Chute dans le bus	3	1	-2
A l'exterieur du bus	6	6	0
Total 3	9	7	-2

TOTAL SIGNALEMENTS	250	220	-30
---------------------------	------------	------------	------------

2-2 VANDALISME

Les dégradations subies de matériel sont en baisse sur le matériel roulant et en hausse sur le matériel fixe en 2018 :

	2017	2018
Matériel roulant	15 sièges et garnitures abîmés	7 sièges et garnitures abîmés
Coût	984,54 € HT	475,04€ HT
Matériel fixe	70 vitres brisées	37 vitres brisées, 4 poteaux d'arrêts et 5 matériels d'information dégradés
Coût	20 265,39 € HT	19 974,42 € HT

4^{ème} PARTIE

ANALYSE DES CONDITIONS D'EXÉCUTION DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS URBAINS

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

1- GARANTIR L'ACCES AUX PERSONNES À MOBILITE REDUITE

Pour répondre aux obligations légales concernant l'accessibilité des transports aux personnes à mobilité réduite, le GrandAngoulême et la STGA veillent au renouvellement progressif du parc par du matériel accessible.

Ainsi, au 31 décembre 2018, le parc de la STGA se compose de :

- 102 bus à planchers bas (89% du parc total) dont 84 bus à planchers bas avec rampe mobile (74% du parc total)
- 4 minibus à planchers hauts (4% du parc total) et 8 minibus à planchers bas (7% du parc total), dont 10 minibus munis d'une palette manuelle

Les véhicules équipés de rampe mobile circulent, en 2017, sur 7 lignes (les lignes 1, 3, 5, 6, 7, 8 et 22). Soit un total de 287 points qui permettent la montée ou la descente de personnes en fauteuil roulant.

2- FAVORISER L'ACCES DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE

Pour permettre l'accès à tous aux transports en commun, GrandAngoulême a choisi de mettre en place :

- des tarifs aidés : solidarité 50% et solidarité 75 % (cf. Partie I Les Titres et les Tarifs– 1.2). Les droits de chaque demandeur sont examinés par les centres communaux d'action sociale,
- une réduction tarifaire sur les abonnements scolaires de 30% pour les familles nombreuses,
- des tarifs particuliers préférentiels pour les personnes âgées, les – 18 ans et les 18/25 ans.
- la gratuité pour les enfants de moins de 4 ans.

3- LUTTER CONTRE LA FRAUDE

	Contrôles	Évolution N-1
2009	101 437	11,6%
2010	113 016	11,4%
2011	112 087	-0,8%
2012	82 894	-26,0%
2013	70 249	-15,3%
2014	79 329	12,9%
2015	77 922	-1,8%
2016	79 807	2,4%
2017	68 473	-14,2%
2018	44 377	-35,2%

Comme en 2018, 0,4% des voyages ont été contrôlés contre 0,7% en 2017. Cette baisse constatée sur les contrôles s'explique par le sous-effectif conducteur constaté sur l'exercice 2018, et donc la réaffectation des moyens sur la conduite pour prioriser la réalisation de l'offre de service.

	Amendes	Évolution N-1
2009	62	-11,4%
2010	96	54,8%
2011	103	7,3%
2012	87	-15,5%
2013	131	50,6%
2014	108	-17,6%
2015	149	38,0%
2016	189	26,8%
2017	178	-5,8%
2018	127	-28,7%

Le taux de fraude (0,3%) reste extrêmement bas. C'est une situation tout à fait atypique du réseau d'Angoulême où les conducteurs sont très impliqués dans la vérification des titres de transport.

CONTINUITÉ DU SERVICE

1- RESPECT DE LA PRODUCTION EN SITUATION NON PERTURBEE

En situation non perturbée, l'ensemble des courses prévues est toujours réalisé grâce à l'existence d'un système de disponibilité des conducteurs. En effet, à tout moment un conducteur reste disponible et présent à la STGA pour pouvoir pallier un remplacement impromptu en ligne. Les agents de maîtrise du service mouvement peuvent, si besoin est, assurer eux-mêmes certains services.

Par ailleurs, un système de rappel des conducteurs en repos permet de compenser les absences prévues (maladie, congés exceptionnels, etc...).

2- LOI DU 21 AOUT 2007 SUR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC DANS LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS

À la suite de cette loi, un accord de branche en date du 3 Décembre 2007 a précisé les nouvelles modalités, en cas de grève ou de toute autre perturbation prévisible, à mettre en place à compter du 1er janvier 2008.

Afin de respecter cette nouvelle loi, la STGA a :

- organisé un **Plan de Transport Adapté (PTA)**, qui précise les niveaux de services qui seront mis en œuvre en fonction du nombre de grévistes ;
- établi un **Plan d'Information des Usagers (PIU)**, qui précise comment nous informerons les usagers, 24 heures avant, en cas de perturbation prévisible (c'est à dire en cas de grève, d'aléas climatiques prévus, de travaux ou autres) ;
- établi un **Plan de Prévisibilité (PP)**. La mise en œuvre de l'organisation qui précède repose sur une connaissance exacte du nombre de grévistes, qui seront obligés de se déclarer 48h avant le début de la grève. À la STGA, seule la catégorie des conducteurs est retenue et soumise à la déclaration préalable.

Ces documents ont été transmis à GrandAngoulême et à la Préfecture le 5 Février 2008.

3- SITUATIONS PERTURBEES EN 2018

3-1 EN CAS DE GREVE

L'année 2018 n'a pas été perturbée par un mouvement de grève.

Rappel du nombre de jours perturbés sur 8 ans :

	Jours de grève	Cessation de service (*)	
		partielles	totales
2011	1	1	0
2012	23	1	0
2013	2	2	0
2014	1	1	0
2015	1	1	0
2016	92	1	0
2017	45	0	0
2018	0	0	0

(*) partielle : sur un créneau horaire ; totale : sur une journée complète.

3-2 EN CAS D'ALEAS CLIMATIQUES

D'autre part, la STGA s'efforce d'assurer le service sur l'ensemble de ses lignes en cas d'aléas climatiques (verglas, neige...). Le service peut être assuré, si besoin est, avec des minibus équipés de pneus thermo gommes tant que cela ne représente aucun danger pour les conducteurs et les voyageurs de la STGA.

Au même titre que l'année précédente, 2018 n'a pas été marquée de perturbations climatiques exceptionnelles.

ADAPTABILITÉ DU SERVICE

1- INVESTISSEMENTS REALISES SUR LE RESEAU

Afin de conserver un service de qualité, la STGA suit attentivement ses matériels et infrastructures et propose à GrandAngoulême leurs renouvellements réguliers.

En 2018, la STGA a acquis du petit équipement informatique, du matériel de bureau, ainsi qu'un véhicule de dépannage et un véhicule de service.

2- ADAPTATION DE L'OFFRE

LA STGA est attentive à répondre au mieux aux besoins de ses voyageurs sur l'ensemble des secteurs de l'agglomération. Elle propose ainsi régulièrement des évolutions de son offre de service à GrandAngoulême.

En 2018, l'offre de service est restée stable, comme chaque année les horaires ont été réajustés par rapport aux horaires d'entrée et de sortie des principaux établissements scolaires du GrandAngoulême.

ENGAGEMENT DE L'OPÉRATEUR INTERNE

1- ENGAGEMENTS LIES AUX SALARIES

Au 31/12/2018 l'effectif total de la STGA (y compris CDD, apprentis et contrats de professionnalisation) est de 245 personnes.

2- CONTRATS LIANT L'OPERATEUR INTERNE

La majorité des contrats de la STGA avec ses différents prestataires sont des contrats annuels en tacite reconduction.

Les autres cas sont les suivants :

- Contrats de maintenance

- avec la société « TIBCO » pour la maintenance des serveurs et PC : Ce contrat a engagé la STGA.
- avec la société «Nextiraone » (pour l'antivirus, le pare-feu, le Switch...) : ce contrat engage la STGA.
- avec la société «IP store» (pour les postes informatique MAC) : ce contrat a engagé la STGA.
- avec la société «4D» (pour le développement de bases de données) : Ce contrat a engagé la STGA, puis avec la société « Maxerciviz » pour les services Apple.

RESPECT DES DIRECTIVES EUROPÉENNES

1- EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

La loi française n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et chance, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, transpose en droit français les obligations de la directive européenne n° 2000/78 concernant l'emploi et le travail des personnes handicapées.

Cette loi impose aux entreprises d'employer des handicapés à hauteur de 6% minimum de son effectif total. À défaut, l'entreprise doit verser une contribution financière.

Sur l'année 2018, les conditions ayant été remplies, la STGA n'a pas eu à verser une contribution.

2- PASSATION DE MARCHES

En application de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatifs aux marchés publics, la SPL STGA est considérée comme un « Acheteur » au sens de la réglementation en la matière, c'est-à-dire comme une entité juridique soumise aux règles des marchés publics, pour la passation et leur exécution.

A ce titre, la STGA dispose d'un règlement d'achat ayant pour objet d'encadrer les procédures internes applicables au sein de la SPL, dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique, fixés par l'article 1er du Code des marchés publics (CMP), afin d'assurer la bonne utilisation des deniers publics.

Plusieurs consultations à procédures formalisées et adaptées ont été passées par la STGA en 2018, qui concernent aussi bien des fournitures et services, que des travaux :

Principales consultations de Fournitures et services

- Une consultation formalisée a été passée pour l'acquisition de pièces détachées sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2025, avec : ATS - Bacquerysses - CBM - Charente Automobile Distribution - CIA - Comptoir du frein - DIETRICH - ETOILE 16 - GRAPHIBUS - Heuliez - mecanic 2000 - Muguet Textiles - radiateur boutant - SAS batterie service - voith turbo. Une consultation formalisée a été passée pour la fourniture de Carburant sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2025 avec les sociétés SARL POIGNAT, DYNEFF SA, ARMORINE SA et PECHAVY ENERGIE

- Une consultation adaptée a été passée pour la maintenance des équipements, matériels et installation sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2020 avec : THYSSEN – VERITAS – BRUNET – DEFI – DUFFAU – CHRONOFEU – SARP – ANS – OMIA – CACC – GB Bâtiments - MESLIER – EIFFAGE.
- Une consultation adaptée a été passée pour le nettoyage des locaux Centre-Bus et Terminus sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2020 avec les sociétés ONET et PROD OPTION.
- Une consultation adaptée a été passée pour le Nettoyage de l'agence mobilité sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2020 avec la société ONET.
- Une consultation adaptée a été passée pour la conception et la mise en œuvre de la communication externe sur une durée courant jusqu'au 31 juillet 2021 avec la société OZE DESIGN.
- Une consultation adaptée a été passée pour le contrat de complémentaire santé au bénéfice des agents STGA sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2021 avec le prestataire UNMI.
- Une consultation adaptée a été passée pour le nettoyage du mobilier urbain sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2020 avec la société PROD OPTION.
- Une consultation adaptée a été passée pour la fourniture, l'entretien, l'enlèvement et la livraison de vêtements de travail pour les agents de l'Atelier sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2024 avec la société ANETT.
- Une consultation adaptée a été passée pour l'acquisition d'un fourgon Atelier, destiné aux dépannages sur route des véhicules, avec Charente Automobile.
- Une consultation adaptée a été passée pour la fourniture de plaquettes combustibles biomasse sur une durée courant jusqu'au 31 décembre 2025 avec la société Bois Energie Distribution.
- En fin d'année 2018, la STGA a procédé à un avis de mise en concurrence pour la régie publicitaire. Une Convention d'occupation domaniale sur la fourniture et l'exploitation des supports publicitaires extérieurs du matériel roulant a été signée avec la société Clear Channel pour une durée de 3 ans.

5^{ème} PARTIE

ANNEXES

1- BILAN DES ACTIVITES ANNEXES AU 31/12/2018

2- ACTIONS DE PROMOTION : BILANS

3- ACTIONS MARKETINGS AU 31/12/2018

4- PARC AU 31/12/2018

5- DETAIL DE L'OFFRE KILOMETRIQUE PAR LIGNE AU 31/12/2018

6- IMMOBILISATIONS AU 31/12/2018

7- Liste des DEPOSITAIRES AU 31/12/2018

ANNEXE 1

BILAN DES ACTIVITÉS ANNEXES AU 31/12/18

En tant que Société Publique Locale, la STGA est autorisée à effectuer des activités annexes à l'activité principale pour le compte de ses actionnaires GrandAngoulême et GrandCognac. Les recettes résultant de la commercialisation de ces activités annexes font l'objet d'un reversement de la STGA à GrandAngoulême.

1- L'ACTIVITE « TOLERIE PEINTURE »

L'activité principale de la STGA se déroule dans le cadre du Contrat d'Obligation de Service Public des Transports Urbains pour la gestion et l'exploitation des services de Transport Public Urbain.

À côté de cette activité principale, la STGA exerce une activité annexe de fourniture de service tôlerie - peinture. Compte-tenu du changement de statut de la STGA depuis le 1^{er} janvier 2018, l'activité affiche de nouveau une baisse sur 2018.

Le compte de résultat de l'activité tôlerie peinture pour 2018 fait apparaître les résultats suivants :

CHARGES (K€ HT)	Réalisé 2018	RECETTES (K€ HT)	Réalisé 2018
Peinture	10,0	Travaux GrandAngoulême	5,2
Pièces Détachées	0,2	Travaux assurance	33,5
Petit outillage et fournitures	12,4	CF GrandAngoulême	129,8
Eau – Gaz - Électricité	9,5		
Assurances	1,8		
Location et entretien	3,2		
Matériel			
Vêtements	2,5		
Frais de personnel	102,9		
TOTAL	154,5	TOTAL	157,9
		Bénéfice	25,9

Pour l'année 2018, cette activité a engendré un résultat positif de 25,9 K€.

2- L'ACTIVITE « SERVICES OCCASIONNELS »

Tout au long de l'année 2018, la STGA a été sollicitée par GrandAngoulême pour effectuer divers services « spéciaux ».

Le bilan de cette activité sur 2018 est le suivant :

- Nombre de demandes acceptées par GrandAngoulême : 12
- Kilomètres parcourus : environ 3 294 km

Le compte de résultat de l'activité Service occasionnels pour 2018 fait apparaître les résultats suivants :

CHARGES (K€ HT)	Réalisé 2018	RECETTES (K€ HT)	Réalisé 2018
Carburant	1,5	CF GrandAngoulême	18,4
Pneus	0,1		
Pièces détachées	0,7		
Autres achats	0,1		
Entretien et réparation	0,3		
Assurances	0,2		
Frais de personnel atelier	1,3		
Frais de personnel gestion	1,1		
Frais de personnel conducteurs	5,1		
Frais de personnel AM	1,7		
TOTAL	18,1	TOTAL	18,4
		Bénéfice	0,3

Vous trouverez ci-après de détail du suivi des déplacements effectués.

SUIVI DES SERVICES SPÉCIAUX RÉALISÉS SUR L'ANNÉE 2018 INTÉGRÉS AU CONTRAT OSP

Objet	Jours	Horaires de fonctionnement	Trajets	Type de véhicules	Coût HT	Coût TTC	Kilomètres
Services Spéciaux commandés dans le cadre du Festival de la Bande Dessinée	25, 26, 27 et 28 janvier	9h45 à 19h45 le jeudi et le vendredi 9h45 à 20h00 le samedi 9h45 à 19h30 le dimanche	Navettes entre la gare SNCF et le Centre Ville via la passerelle de Bourgines	3 à 6 bus standards	8 008 €	8 808 €	2 019
	1 départ toutes les 20 mn le jeudi et le vendredi 1 départ toutes les 10 mn le samedi 1 départ toutes les 15 mn le dimanche						
	Mercredi 24 janvier	Tarif jour	1 trajet Alpha / Cité de la BD (bus cosy)	3 standards	322 €	354 €	60
	Samedi 27 janvier	Tarif jour Tarif nuit	2 A/R Plateau/Nef 2 A/R Plateau/Nef	1 standard 1 standard	172 € 304 €	189,5 € 334 €	20 20
GrandAngoulême Athlétisme	Samedi 7 avril	4 départs : 16h15 - 16h45 - 17h15 - 17h45 4 départs : 16h15 - 16h45 - 17h15 - 17h45 4 départs : 16h30 - 17h - 17h30 - 18h	"arrêt Bourgines" Bd Besson Bey / Stade Chanzy / (angle Bd Liédot et Bd Chanzy)	6 articulés 2 standards 1 standard	878 € gratuit gratuit	966 € gratuit gratuit	225
NEF	Vendredi 6 avril	1 départ à 20h30	Gare SNCF / V. Hugo / Hôtel de Ville / Mulac / Nef	1 standard			
NEF	Nuit du vendredi 6 avril au samedi 7 avril	1 départ à 1h30	Nef / Mulac / Hôtel de Ville / V. Hugo / Gare SNCF	1 standard	305 €	336 €	50
NEF	Mercredi 23 Mai	Navette 1 : 1 départ à 19h45 / retour à 23h	Lycée Grégoire / Plein Sud via le centre ville / La Nef.	1 standard	862 €	948 €	150
		Navette 2 : 1 départ à 19h45 / retour à 23h	Plein sud / La Nef.	1 standard			
		Navette 3 : 1 départ à 19h45 / retour à 23h	Arrêt "Nancy" / Cathédrale / La Nef.	1 standard			
NEF	Vendredi 25 Mai	1 départ à 20h30	Gare SNCF / V. Hugo / Hôtel de Ville / Mulac / Nef	1 standard	305 €	336 €	50
NEF	Nuit du vendredi 25 Mai au samedi 26 Mai	1 départ à 1h30	Nef / Mulac / Hôtel de Ville / V. Hugo / Gare SNCF	1 standard			
MUSIQUES METISSES	Nuit du vendredi 1er juin au samedi 2 juin	Navette 1 "circuit vert" : 2 départs à 1h30 et 2h30	Nef / Gare SNCF / Nancy / champ de Manœuvre / Chabasse	1 standard	1 806 €	1 987 €	175
		Navette 2 "circuit rouge" : 2 départs à 1h30 et 2h30	Nef / Basseau / Girac / Ma Campagne / Jardin Vert	1 standard			
	Nuit du samedi 2 juin au dimanche 3 juin	Navette 1 "circuit vert" : 2 départs à 1h30 et 2h30	Nef / Gare SNCF / Nancy / champ de Manœuvre / Chabasse	1 standard			
		Navette 2 "circuit rouge" : 2 départs à 1h30 et 2h30	Nef / Basseau / Girac / Ma Campagne / Jardin Vert	1 standard			
	Nuit du dimanche 3 juin au lundi 4 juin	Navette 1 "circuit vert" : 2 départs à 1h30 et 2h30	Nef / Gare SNCF / Nancy / champ de Manœuvre / Chabasse	1 standard			
		Navette 2 "circuit rouge" : 2 départs à 1h30 et 2h30	Nef / Basseau / Girac / Ma Campagne / Jardin Vert	1 standard			
NEF	Mardi 3 Juillet	1 départ à 15h	LE NIL / TERRIER	1 standard	849 €	934 €	125
		1 départ à 16h30	TERRIER / La NEF	1 standard			
		1 départ à 18h30	CIBDI / La NEF	1 articulé			
		1 départ à 19h	CIBDI / La NEF	1 articulé			
		1 retour à 23h30	La NEF / Hôtel de Ville	1 articulé			
		1 retour à 00h30	La NEF / Hôtel de Ville	1 articulé			
		1 retour à 1h30	La NEF / Hôtel de Ville	1 articulé			
Circuit des remparts	Dimanche 16 septembre	Rotations toutes les 30 min de 7h30 à 20h00	Passerelle de Bourgines / Arrêt "Franquin"	1 articulé location d'1 sanitaire chimique	1 032 €	1 135 €	175
Péih/vert	Dimanche 30 Septembre	Navette 1 : Départ à 13h30, rotation toutes les heures jusqu'à 17h30	Chais Magelis / Mairie Gond-Pontouvre / Isle d'Espagnac arrêt "Villon" / Soyaux Espace Matisse / Angoulême Stade Leclerc Chauvin / Angoulême "Petit Fresquet" / Chais Magelis	1 standard	704 €	774 €	150
		Navettes 2 : Départ à 14h00, rotation toutes les heures jusqu'à 18h00		1 standard			
NEF	Nuit du 31 octobre au 1er novembre	1 Départ à 2h30	La Nef / Sillac / Les Halles / Chps de Mars / Gare SNCF / Le Nil	1 articulé	309 €	340 €	25
	Nuit du 9 au 10 novembre	1 Départ à 1h30	La Nef / Sillac / Les Halles / Chps de Mars / Gare SNCF / Le Nil	1 articulé	274 €	301 €	25
	Nuit du 10 au 11 Novembre	1 Départ à 1h30	La Nef / Sillac / Les Halles / Chps de Mars / Gare SNCF / Le Nil	1 articulé	309 €	340 €	25
TOTAL					16 439 €	18 083 €	3 294

3- L'ACTIVITE « MOBILICYCLE »

Le bilan de l'activité mobili'cycle à fin décembre 2018 fait apparaître les résultats suivants :

1. L'activité

L'année 2018 est marquée par l'acquisition de 40 VAE E.COLOR ainsi que 20 VAE E.COLOR et 20 vélos classiques sur le mois de juillet.

- Etat du parc à fin décembre 2018 :

	2017	2018	Valeur	%
VAE 28' Ecardan	169	168	0	0%
VAE 26' E color	47	107	60	128%
VAE pliants	22	22	0	0%
Vélos classiques	17	37	20	118%
VAE 28' Ecardan	255	335	80	31%

- A fin décembre 2018, 154 personnes sont en liste d'attente
- 9 vélos classiques disponibles
- 7 VAE, et 1 bicyclette en réserve
- 6 volés

- Taux de location moyen sur l'année 2017 :

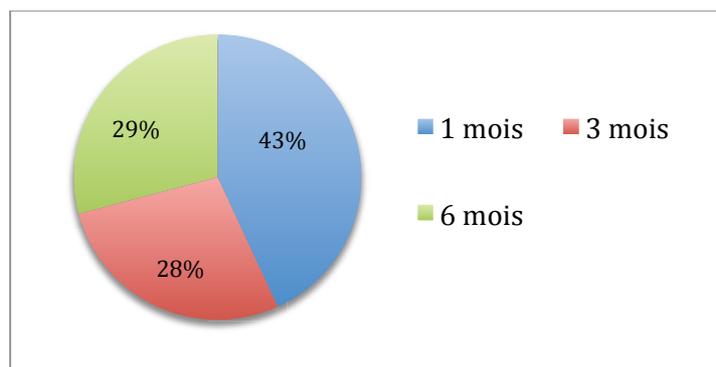
Le taux moyen de location du parc vélos constaté en moyenne sur l'année est de 95%.

- Répartition des utilisateurs :

1 129 contrats de location ont été vendus sur l'année 2018, répartis de la manière suivante :

- Par durée de location

1 Mois	3 Mois	6 Mois	Total
487	313	329	1 129



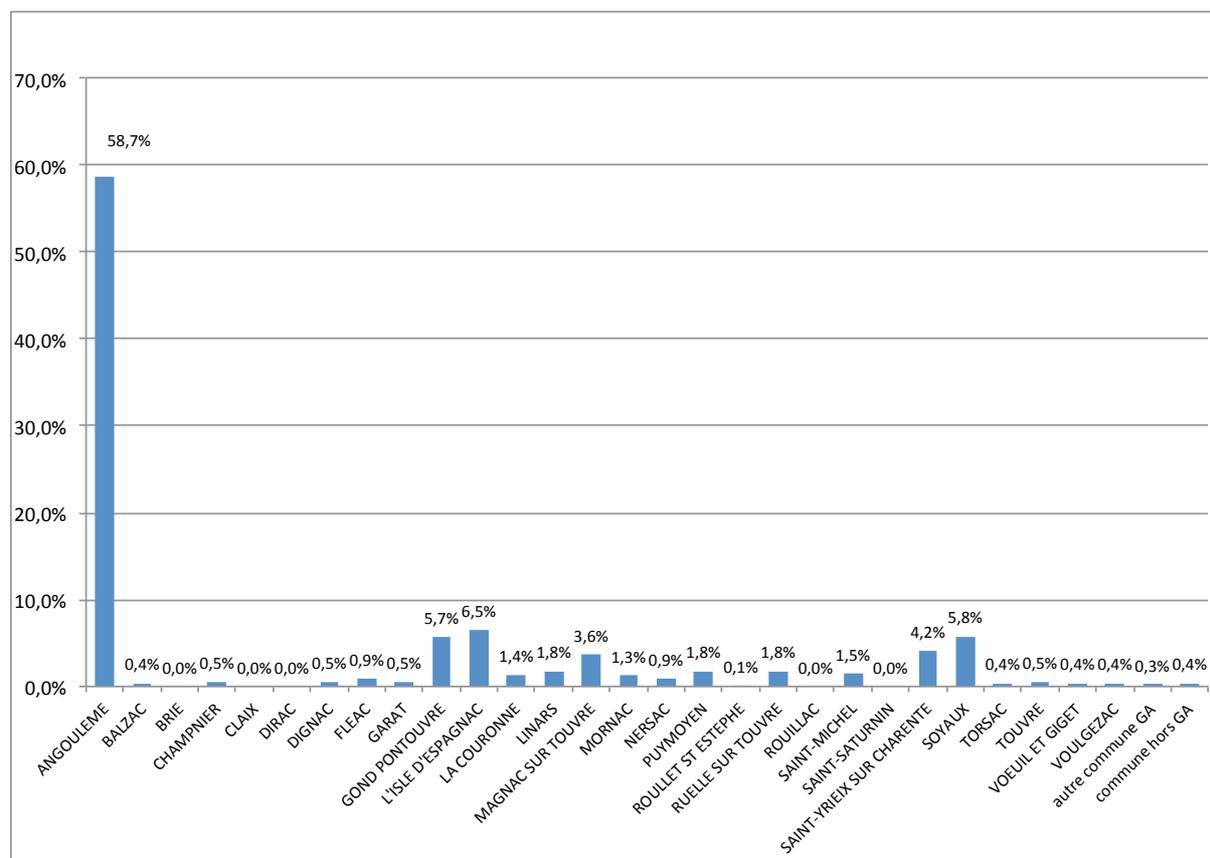
La majorité des contrats souscrits sont des contrats d'une durée d'un mois.

- Par tarif appliqué

Public	Réduit
782	347

69% des contrats de locations ont été vendus plein tarif.

- Répartition par commune



La majorité des contrats souscrits concerne des résidents de la commune d'Angoulême.

2. Compte de Résultat

Le compte de résultat de l'activité Mobili'cycle pour 2018 fait apparaître le résultat suivant :

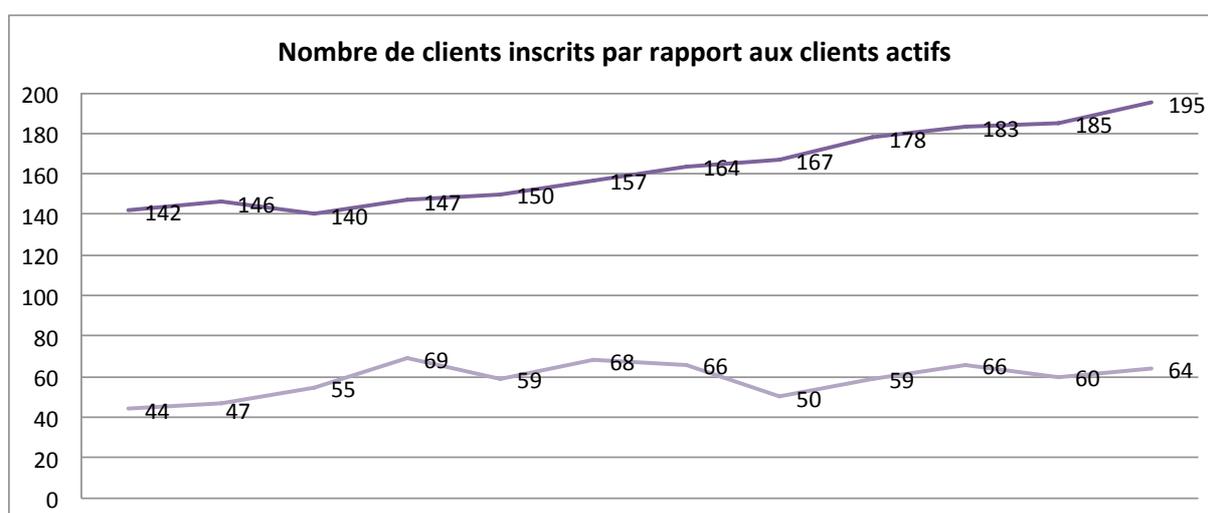
CHARGES (K€ HT)	Réalisé 2018	RECETTES (K€ HT)	Réalisé 2018
Achats	15,0	Recettes de location	69,9
Entretien et Réparation	2,8	Recettes assurances / réparations	10,7
Promotion publicité	3,0	CF GrandAngoulême	114,0
Frais divers	29,1		
Frais de Personnel	62,9		
TOTAL	112,8	TOTAL	194,6
		Bénéfice	81,8

4- L'ACTIVITE « LIBUS »

Le service public de transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite ou en situation de handicap est une composante du dispositif global de transports publics de GrandAngoulême qui a été lancé le 2 mai 2016.

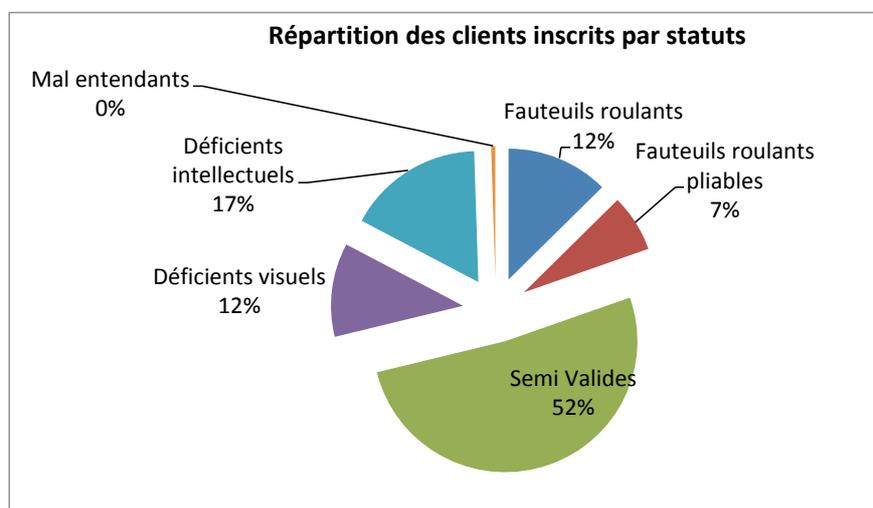
Ce service a pour vocation de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite qui, en raison de leur situation particulière, ne peuvent pas utiliser le réseau de bus classique. Il s'agit d'un service adapté et complémentaire au réseau de bus existant et aux différents services privés de mobilité actuellement organisés sur le territoire.

1- Evolution du nombre de clients



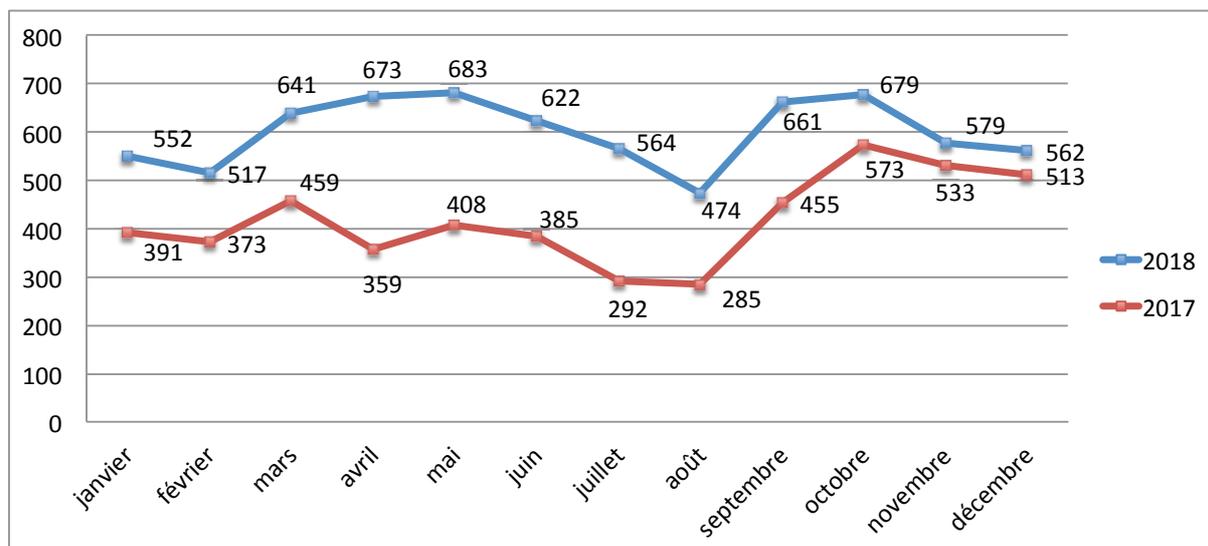
Sur un an, on peut constater que le nombre de clients inscrits a évolué de 37%, et que le nombre de clients ayant réservé au moins une fois a évolué de +45%.

2- Répartition des clients inscrits par statuts (sur décembre)



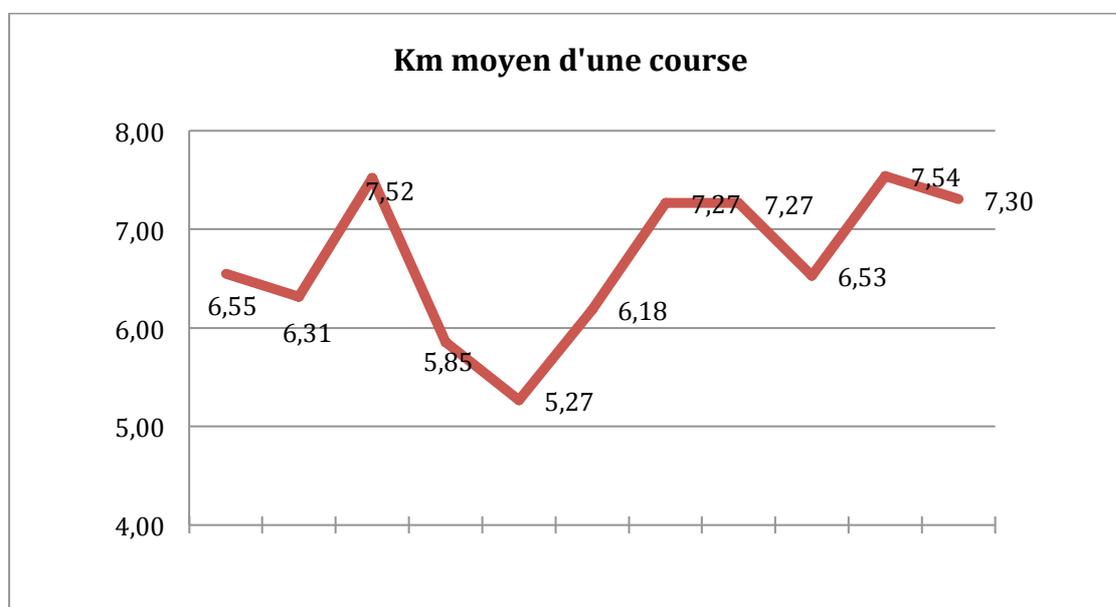
La majorité des inscrits sont Semi-Valides (52%), 17% sont déficients intellectuels, et 12% sont en fauteuils roulants et nécessitent donc un véhicule adapté.

3- Les réservations



Sur un an, le nombre de réservation a augmenté de +43% sous l'effet année pleine de l'évolution du service avec la desserte de 11 communes supplémentaires depuis le 4 septembre 2017.

4- Les kilomètres



Sur 2018, le kilométrage moyen d'une course s'élève à 6,65 km.

5- Compte de résultat

CHARGES (K€ HT)	Réalisé 2017	RECETTES (K€ HT)	Réalisé 2017
Achats	0,4	CF GrandAngoulême	142,4
Affrètement	84,2	Recettes Libus	3,2
Promotion / Information	0,4		
Frais divers	7,3		
Frais de Personnel	49,5		
TOTAL	141,7	TOTAL	145,5
		Bénéfice	3,9

5- L'ACTIVITE « PARC VELOS »

La Communauté d'Agglomération du GrandAngoulême a confié à la STGA la gestion d'un parc vélos à accès réservé à compter de mi-avril 2017.

Ce dispositif installé sur le parvis de la gare est composé d'un équipement couvert, avec :

- Une partie ouverte comprenant 12 places vélos et 10 places motos,
- Une partie fermée comprenant 50 places vélos sur deux niveaux.

Ce dispositif a été déposé sur l'exercice 2018.

6 - RESULTAT CONSOLIDE DES ACTIVITES ANNEXES

Le compte de résultat consolidé de l'ensemble des activités annexes de la STGA est le suivant :

CHARGES (K€ HT)	Réalisé 2018	RECETTES (K€ HT)	Réalisé 2018
Charges Tôlerie Peinture	142,6	Produits Tôlerie Peinture	168,5
Charges Services	18,1	Produits Services	18,4
Charges Occasionnels	112,8	Produits Occasionnels	194,6
Charges Mobili'cycle	141,7	Produits Mobili'cycle	145,5
Charges Libus		Produits Libus	
TOTAL	415,1	TOTAL	527
		Bénéfice	111,9

Le montant des bénéfices affichés, correspond aux recettes reversées à GrandAngoulême.

BILAN DU FESTIVAL DE LA BD 2018

Le festival de la bande dessinée s'est déroulé du 25 au 28 janvier 2018 à Angoulême (il s'était déroulé du 26 au 29 janvier en 2017). La STGA a de nouveau participé activement à la réussite de cette 45ème édition par la mise en place de navettes gratuites pour faciliter le bon déroulement du festival, et la vente des tickets BD à 1€ pour associer toute la population à cette manifestation.

I- FREQUENTATION DES NAVETTES BD

Afin de faciliter l'accès des festivaliers aux sites d'animations, la STGA a mis en place des navettes gratuites, accessibles aux personnes à mobilité réduite. Comme l'an passé, pour répondre au plan de sécurité du festival déployé, les navettes n'ont circulé que dans un sens, entre la gare SNCF, l'Alpha, la Cité, le centre ville.

Sur les quatre jours du Festival, environ 26 500 personnes ont emprunté ces navettes BD, une fréquentation similaire à celle de 2016 et plus importante que celle de 2017 où environ 23 000 personnes avaient empruntés les navettes.

Cette évolution s'explique par une fréquentation du festival en baisse par rapport à l'année dernière.

Le tableau ci-dessous reprend la fréquentation par jour sur les 4 jours du festival en 2018 et 2017 :

	Fréquentation navettes BD 2017	Fréquentation navettes BD 2018
Jeudi	2 129	3 789
Vendredi	5 042	5 175
Samedi	9 366	9 751
Dimanche	6 546	7 858
Total	23 083	26 573

II- OPÉRATION TICKET BD À 1€ SUR LE RÉSEAU STGA

Le ticket à 1€ est une opération commerciale visant à valoriser l'image du bus et à favoriser le développement du transport en commun, donc le développement durable.

L'opération « Ticket BD à 1 € » a été menée pendant les 4 jours du Festival pour permettre aux voyageurs utilisant ces tickets BD de circuler de manière illimitée sur l'ensemble du

réseau durant une journée complète.

Cette opération a été soutenue par une campagne de communication : presse, affichage bus, site Internet et radio.

Les « Tickets BD » à 1 € la journée, uniquement valables durant ces quatre jours, ont été mis en vente à l'Agence Mobilité, sur l'e-boutique (tickets mobiles et papier), dans les 51 points de vente de la STGA, ainsi que dans les bus auprès des conducteurs.

9 505 tickets BD à 1€ ont ainsi été vendus et 16 486 validations ont été effectuées soit une moyenne de 1,7 voyages par ticket BD. (Pour mémoire : 7 843 tickets BD à 1€ avaient été vendus en 2017, et 9 249 tickets à 1€ avaient été vendus en 2016).

III- FRÉQUENTATION SUR LE RÉSEAU BUS STGA

Globalement, la fréquentation du réseau a augmenté de +2% durant cette période par rapport à une période dite « normale » :

	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Journées classiques (*)	28 684	28 063	9 251	1 147	67 145
Journées FIBD 2017	28 165	30 383	15 145	1 605	75 298
Évolution	-2%	8%	64%	40%	12%

(*) du 18 au 21 janvier 2018

Le Bilan de cette opération est donc positif pour le développement de l'attractivité des transports en commun.

ANNEXE 3

ACTIONS MARKETINGS 2018

En € HT

Information	2018
Guide / fiches horaires	35 367
Plan /plaquettes/Rapport	20 205
Signalétique à l'arrêt et dans les bus	18 178
Partenariats diverses	5 400
Bus Infos (yc distribution)	49 910
Promotion	79 111
BD	4 029
Malin le Bus	2 292
Rentrée	10 179
Sponsoring/campagnes diverses	62 610
Total	208 171

Enquêtes	2018
Satisfaction	11 803
Enquêtes diverses	-
Total	11 803

ANNEXE 4 : PARC AUTOBUS S.T.G.A.

Dernière mise à jour le:

31/12/18

ARTICULÉS 4 PORTES							Places (Hors conducteur)				PMR	Environnement			Adresse des		Masse en Kilogrammes	
PARC	MARQUE	TYPE	V.I.N.	IMMAT.	M.E.C.	ÂGE	C.G.	ASSISES	DEBOUTS	TOTALES		MOTEUR	ENERGIE	FAP	Cartes Grises	Vide G1	Charge F2	
1	161	IRISBUS	AGORA	VNEPU07A100200280	4388TJ16	20/06/01	17,54	62	36	134	170	Oui	EURO 2	Gasoil		STGA SAEM	17112	30000
1	261	IRISBUS	AGORA	VNEPU09D100000043	8078TN16	30/08/02	16,35	56	40	126	166	Oui	EURO 3	Gasoil		STGA SAEM	16670	29100
1	361	IRISBUS	AGORA	VNEPU09D100000271	9131TR16	18/07/03	15,47	62	40	126	166	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	16920	29100
1	661	HEULIEZ	GX 437	VJ1421CP40N004694	EC-725-KT	25/05/16	2,60	45	34	127	161	Oui	EURO 6	GTL	IVECO	COMAGA	17250	30000
1	662	HEULIEZ	GX447	VJ1411CM40N004896	EH-372-PS	16/12/16	2,04	45	34	131	165	Oui	EURO 6	Gasoil	HYBRIDE	COMAGA	17900	30000
1	861	HEULIEZ	GX 437	VJ1411CM90N005106	ET-809-XH	07/02/18	0,90	45	34	124	158	Oui	EURO 6 hybride	GTL	HYBRIDE	COMAGA	18150	30000
6	MOYENNE D'ÂGE DES ARTICULÉS 4 P.				9,15		54,90	315	218	768	986							
MINI BUS							Places (Hors conducteur)				PMR	Environnement			Adresse des		Masse en Kilogrammes	
PARC	MARQUE	TYPE	V.I.N.	IMMAT.	M.E.C.	ÂGE	C.G.	ASSISES	DEBOUTS	TOTALES		MOTEUR	ENERGIE	FAP	Cartes Grises	Vide G1	Charge F2	
1	243	RENAULT	DURISOTTI	VF1VE35JR46770849	CF-518-PK	25/05/12	6,61	10	9	10	19	Oui	EURO 5	Gasoil		COMAGA	2580	3890
1	442	RENAULT	DURISOTTI	VF1VE35VR50569130	DJ-100-AC	29/07/14	4,43	10	9	10	19	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	2580	3890
1	443	RENAULT	DURISOTTI	VF1VE35VR50636934	DJ-192-AC	29/07/14	4,43	10	9	10	19	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	2580	3890
1	444	RENAULT	DURISOTTI	VF1VE35VR50636928	DJ-850-KF	14/08/14	4,38	10	9	10	19	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	2580	3890
1	542	RENAULT	DURISOTTI	VF1PDMUL631519560	380VB16	23/06/05	13,53	10	9	10	19	Non	EURO 3	Gasoil		S.A.E.M.T.G.A.	2416	3900
1	641	RENAULT	DURISOTTI	VF1PDMUL636342482	BB-690-CQ	22/11/06	12,12	10	9	12	21	Non	EURO 3	Gasoil		STGA	2425	3900
1	742	RENAULT	DURISOTTI	VF1PDM1LH37696821	2585VK16	03/08/07	11,42	11	10	11	21	Oui	EURO 4	Gasoil		STGA	2460	3900
1	841	RENAULT	DURISOTTI	VF1PDM1LH39430495	9398VN16	17/06/08	10,55	11	9	11	20	Oui	EURO 4	Gasoil		STGA	2550	3900
1	642	MERCEDES	DIETRICH	WDB9066551P297923	EK-312-FY	23/02/17	1,85	11	10	12	22	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	3287	5000
1	643	MERCEDES	DIETRICH	WDB9066551P299336	EK-280-FY	23/02/17	1,85	11	10	12	22	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	3287	5000
1	842	MERCEDES	DIETRICH	WDB9066551P322758	EW-802-QZ	17/04/18	0,71	11	10	12	22	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	3287	5000
1	843	MERCEDES	DIETRICH	WDB9066551P325939	EW-949-QZ	17/04/18	0,71	11	10	12	22	Oui	EURO 6	Gasoil		COMAGA	3287	5000
12	MOYENNE D'ÂGE DES MINIBUS				6,05		72,57	126	113	132	245							
STANDARD 3 PORTES							Places (Hors conducteur)				PMR	Environnement			Adresse des		Masse en Kilogrammes	
PARC	MARQUE	TYPE	V.I.N.	IMMAT.	M.E.C.	ÂGE	C.G.	ASSISES	DEBOUTS	TOTALES		MOTEUR	ENERGIE	FAP	Cartes Grises	Vide G1	Charge F2	
1	031	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002539	AX-497-CH	20/07/10	8,45	41	26	86	112	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11725	19000
1	032	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002543	AX-994-CH	20/07/10	8,45	41	26	86	112	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11725	19000
1	033	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002546	AX-879-CJ	20/07/10	8,45	41	26	86	112	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11725	19000
1	034	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002547	AX-432-CJ	20/07/10	8,45	41	26	86	112	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11725	19000
1	035	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002548	AX-863-CK	20/07/10	8,45	41	26	86	112	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11725	19000
1	036	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002549	AX-403-CK	20/07/10	8,45	41	26	86	112	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11725	19000
1	131	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002974	BT-599-YX	14/09/11	7,30	37	26	80	106	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	12925	19000
1	132	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002971	BT-260-YX	14/09/11	7,30	37	26	80	106	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	12925	19000
1	133	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002973	BT-825-YY	14/09/11	7,30	37	26	80	106	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	12925	19000
1	134	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002975	BT-542-YY	14/09/11	7,30	37	26	80	106	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	12925	19000
1	135	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100002976	BT-284-YY	14/09/11	7,30	37	26	80	106	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	12925	19000
1	202	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000141	7773TM16	22/05/02	16,62	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil		STGA SAEM	11320	19000
1	203	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000142	7774TM16	22/05/02	16,62	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil		STGA SAEM	11320	19000
1	204	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000143	7775TM16	22/05/02	16,62	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil		STGA SAEM	11320	19000
1	206	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000145	7780TM16	22/05/02	16,62	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil		STGA SAEM	11320	19000
1	207	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000146	7779TM16	22/05/02	16,62	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil		STGA SAEM	11320	19000
1	231	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003511	CR-188-BN	22/02/13	5,86	37	26	81	107	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11515	19000
1	232	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003513	CR-551-BN	22/02/13	5,86	37	26	81	107	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11515	19000
1	233	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003514	CR-377-BN	22/02/13	5,86	37	26	81	107	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11515	19000
1	234	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003515	CR-685-BN	22/02/13	5,86	37	26	81	107	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11515	19000
1	235	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003518	CR-902-BN	22/02/13	5,86	37	26	81	107	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11515	19000
1	301	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000275	1064TR16	25/04/03	15,70	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	11320	19000
1	302	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000273	1066TR16	25/04/03	15,70	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	11320	19000
1	303	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000274	1067TR16	25/04/03	15,70	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	11320	19000
1	304	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000272	1068TR16	25/04/03	15,70	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	11320	19000
1	305	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000271	1069TR16	25/04/03	15,70	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	11320	19000
1	306	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000270	1071TR16	25/04/03	15,70	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	STGA SAEM	11320	19000
1	331	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003736	CZ-684-ES	03/10/13	5,25	37	26	83	109	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11375	19000

1	332	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003739	CZ-446-ET	03/10/13	5,25	37	26	83	109	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11375	19000
1	333	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003740	CZ-525-ET	03/10/13	5,25	37	26	83	109	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11375	19000
1	334	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003742	CZ-496-ET	03/10/13	5,25	37	26	83	109	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11375	19000
1	335	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100003745	CZ-807-ET	03/10/13	5,25	37	26	83	109	Oui	EURO 5-E.E.V.	Gasoil	SCR EEV	COMAGA	11375	19000
1	401	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000518	1927TX16	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	402	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000514	1930TX16	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	403	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000517	1931TX16	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	404	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000512	1932TX16	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	405	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000513	BB-467-CQ	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	406	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000515	1934TX16	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	407	HEULIEZ	GX 317	VJ1PS09D100000516	1935TX16	11/06/04	14,56	41	25	86	111	Non	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11312	19000
1	420	HEULIEZ	GX 337	VJ14116M60N004135	DL-184-SG	13/11/14	4,13	37	24	72	96	Oui	EURO 6	Gasoil	HYBRIDE	COMAGA	12460	19000
1	421	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M30N004175	DM-485-VL	23/12/14	4,02	37	24	88	112	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11070	19000
1	422	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M30N004176	DM-679-VL	23/12/14	4,02	37	24	88	112	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11070	19000
1	423	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M30N004177	DM-871-VL	23/12/14	4,02	37	24	88	112	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11070	19000
1	521	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M30N004462	DW-544-VY	26/10/15	3,18	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11240	19000
1	522	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M30N004463	DW-442-VY	26/10/15	3,18	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11240	19000
1	523	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M30N004465	DW-641-VY	26/10/15	3,18	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11240	19000
1	571	VOLVO	7700	YV3R7G62551106337	8866VB16	16/09/05	13,30	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11700	18900
1	572	VOLVO	7700	YV3R7G62X51106527	BT-209-JR	16/09/05	13,30	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11700	18900
1	573	VOLVO	7700	YV3R7G62151106528	8869VB16	16/09/05	13,30	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11700	18900
1	574	VOLVO	7700	YV3R7G62351106529	8871VB16	16/09/05	13,30	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11700	18900
1	575	VOLVO	7700	YV3R7G62051106634	8872VB16	16/09/05	13,30	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11700	18900
1	576	VOLVO	7700	YV3R7G62521106635	8889VB16	16/09/05	13,30	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	S.A.E.M.T.G.A.	11700	18900
1	577	VOLVO	7700	YV3R7G62561109174	BJ-874-TK	28/12/05	13,02	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGASTGA	11700	18900
1	621	HEULIEZ	GX 337	VJ14116M20N004875	EG-174-XY	23/11/16	2,10	37	27	68	95	Oui	EURO 6	GTL	HYBRIDE	COMAGA	12420	19000
1	622	HEULIEZ	GX 337	VJ14116M60N004877	EG-369-XY	23/11/16	2,10	37	27	68	95	Oui	EURO 6	Gasoil	HYBRIDE	COMAGA	12420	19000
1	623	HEULIEZ	GX 337	VJ14116M80N004878	EG-290-XY	23/11/16	2,10	37	27	68	95	Oui	EURO 6	Gasoil	HYBRIDE	COMAGA	12420	19000
1	671	VOLVO	7700	YV3R7G62461115242	BB-749-CQ	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	672	VOLVO	7700	YV3R7G62661115243	BB-776-CQ	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	673	VOLVO	7700	YV3R7G62861115244	BJ-909-TK	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	674	VOLVO	7700	YV3R7G62X61115245	5566VF16	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	675	VOLVO	7700	YV3R7G62561115508	BB-868-CQ	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	676	VOLVO	7700	YV3R7G62761115509	BB-808-CQ	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	677	VOLVO	7700	YV3R7G62661115078	BB-837-CQ	05/09/06	12,33	30	28	74	102	Oui	EURO 3	Gasoil	Eminox	COMAGA	11700	18900
1	721	HEULIEZ	GX 337	VJ14116M90N005053	ES-335-TV	18/12/17	1,04	37	27	68	95	Oui	EURO 6	GTL	HYBRIDE	COMAGA	12420	19000
1	731	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001629	BT-125-JR	27/07/07	11,44	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	COMAGA STGA	11660	19000
1	732	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001644	6576VK16	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	733	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001645	6580VK16	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	734	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001646	6581VK16	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	735	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001647	BJ-934-TK	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	736	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001648	6584VK16	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	737	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001649	6592VK16	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	738	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001650	6585VK16	12/09/07	11,31	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11660	19000
1	820	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005124	EV-650-ML	06/03/18	0,82	37	24	83	107	Oui	EURO 6	GTL	IVECO	COMAGA	11180	19000
1	821	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005132	EW-419-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	GTL	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	822	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005133	EW-449-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	823	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005134	EW-480-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	824	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005135	EW-465-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	825	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005136	EW-506-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	826	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005137	EW-532-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	827	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005138	EW-567-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	828	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005139	EW-584-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	829	HEULIEZ	GX 337	VJ14016M20N005140	EW-60-PR	16/04/18	0,71	37	24	83	107	Oui	EURO 6	Gasoil	IVECO	COMAGA	11220	19000
1	831	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001844	5775VN16	21/05/08	10,62	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11720	19000
1	832	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001846	5777VN16	21/05/08	10,62	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11720	19000
1	833	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001847	5779VN16	21/05/08	10,62	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11720	19000
1	834	HEULIEZ	GX 327	VJ1PS09D100001848	5780VN16	21/05/08	10,62	41	26	81	107	Oui	EURO 4	Gasoil	SCR	S.A.E.M.T.G.A.	11720	19000

ANNEXE 5 : Offre de Service de transport public

	Année 2017	Année 2018	evol. valeur	%
1) Km lignes Bus (km STGA)				
1	723 197	708 877	-14 320	-2,0%
2	708 544	705 596	-2 948	-0,4%
3	402 617	402 899	282	0,1%
4	448 163	445 840	-2 323	-0,5%
5	259 507	254 453	-5 054	-1,9%
6	456 338	467 606	11 269	2,5%
7	353 949	362 771	8 823	2,5%
8	271 140	275 321	4 181	1,5%
9	140 385	143 277	2 893	2,1%
31				
DIMANCHE	71 773	69 594	-2 180	-3,0%
Studibus	3 553	3 056	-497	-14,0%
Total 1	3 839 165	3 839 290	125	0,0%

* dont Km HLP

1	132 255	134 047	1 791	1,4%
2	133 671	139 017	5 347	4,0%
3	68 079	65 982	-2 097	-3,1%
4	56 975	60 174	3 199	5,6%
5	39 467	38 950	-517	-1,3%
6	52 670	58 859	6 189	11,8%
7	17 075	22 283	5 208	30,5%
8	28 131	27 706	-425	-1,5%
9	25 376	25 862	486	1,9%
31				
DIMANCHE	8 335	8 132	-203	-2,4%
Studibus	837	785	-52	-6,3%
Total 1 (bis)	562 871	581 797	18 926	3,4%

	cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur	%
2) Km lignes Bus affrétés				
1	11 097	29 004	17 907	161,4%
2	39 266	34 401	-4 865	-12,4%
3	39 435	32 313	-7 122	-18,1%
4	29 092	31 323	2 231	7,7%
5	500	5 281	4 781	956,2%
6	9 452	3 432	-6 020	-63,7%
7	8 928	4 873	-4 055	-45,4%
8	17 120	14 596	-2 524	-14,7%
9	8 556	3 246	-5 310	-62,1%
31				
Total 2	176 094	170 773	-5 321	-3,0%

* dont Km HLP

1	5 689	11 056	5 367	94,3%
2	10 199	7 901	-2 298	-22,5%
3	5 877	4 739	-1 138	-19,4%
4	10 033	10 281	248	2,5%
5	170	579	409	-
6	4 114	2 135	-1 979	-48,1%
7	1 943	1 227	-716	-36,9%
8	2 784	2 605	-179	-6,4%
9	1 534	930	-604	-39,4%
31	5 191	4 495	-696	-
Total 2 (bis)	47 534	45 948	-1 586	-3,3%

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur	%
---------------	---------------	-----------------	---

3) Km lignes MINIBUS (km STGA)

20		130 183		
21		8 498		
22		108 856		
23		21 548		
24		30 786		
25				
26		23 084		
27		36 065		
28				
30				
31	99 395	95 800	-3 594	-3,6%
32				
33				
Total 3	99 395	454 820		

Km lignes MINIBUS (km Affrétés)

20	132 754			
21	4 956			
22	111 035			
23	23 051			
24	38 385			
25				
26	25 827			
27	49 774			
28				
30				
31				
Total 3 bis	385 783			

*** dont Km HLP**

20	22 432	21 937	-495	-2,2%
21	4 114	4 633	519	12,6%
22	6 704	6 744	40	0,6%
23	7 432	6 966	-466	-6,3%
24	11 830	11 931	101	0,9%
25				
26	11 958	12 444	486	4,1%
27	7 767	8 210	442	5,7%
28				
30				
31	19 620	18 478	-1 142	-5,8%
32				
33				
Total 3 ter	91 856	91 342	-514	-0,6%

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur	%
-----------------------	-----------------------	-------------------------	----------

4) Km lignes scolaires spécialisées STGA (LSS)

	166 915	153 368	-13 547	-8,1%
Total 4	166 915	153 368	-13 547	-8,1%

*** dont Km HLP**

	84 989	80 432	-4 557	-5,4%
Total 4 (bis)	84 989	80 432	-4 557	-5,4%

5) Km lignes scolaires spécialisées affrétées (LSS)

	75 662	75 650	-12	0,0%
Total 5	75 662	75 650	-12	0,0%

*** dont Km HLP**

	45 749	45 233	-516	-1,1%
Total 5 (bis)	45 749	45 233	-516	-1,1%

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur	%
-----------------------	-----------------------	-------------------------	----------

6) Km lignes TAXIBUS sous traitées

20	103	185	81	78,6%
21	1 628	2 684	1 056	64,8%
23	1 454	1 040	-414	-28,5%
24	2 237	2 475	238	10,6%
25	1 170	1 042	-128	-10,9%
26	1 048	917	-131	-12,5%
27	5 786	3 778	-2 008	-34,7%
28	1 841	4 558	2 717	147,6%
30	156	297	141	90,6%
32	1 586	4 521	2 935	185,1%
33	840	3 118	2 278	271,0%
Total 6	17 851	24 615	6 764	37,9%

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur %	
---------------	---------------	-------------------	--

7) *nbre courses lignes TAXIBUS sous traitées*

20	29	42	13	44,8%
21	279	510	231	82,8%
23	570	382	-188	-33,0%
24	609	493	-116	-19,0%
25	514	440	-74	-14,4%
26	323	290	-33	-10,2%
27	1 367	1 010	-357	-26,1%
28	410	851	441	107,6%
30	212	138	-74	-34,9%
32		1 342	1 342	-
33		465	465	-
Total 7	4 313	5 963	1 650	38,3%

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur %	
---------------	---------------	-------------------	--

8) *Total km LIBUS sous traités*

Total 8	30 260	47 766	17 505	57,8%
----------------	---------------	---------------	---------------	--------------

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur %	
---------------	---------------	-------------------	--

9) *Total courses LIBUS sous traités*

Total 9	5 026	7 207	2 181	43,4%
----------------	--------------	--------------	--------------	--------------

cumul 2017	cumul 2018	evol. valeur %	
---------------	---------------	-------------------	--

10) *Récapitulatif*

Km STGA (bus, minibus)	4 105 475	4 447 481	342 003	8,3%
* dont Km HLP	667 480	753 571	86 091	12,9%
Km Affrétés (bus, minibus)	637 536	246 422	-391 116	-61,3%
* dont Km HLP	165 519	91 181	-74 338	-44,9%
Km sous traites TAXIBUS	17 851	24 615	6 764	37,9%
Km sous traites LIBUS	30 260	47 766	17 505	57,8%
	4 791 125	4 766 281	-24 844	-0,5%

ANNEXE 6 – IMMOBILISATIONS MATERIEL ET MOBILIER –

IMMOBILISATIONS 2018

TYPE	H.T.	DATE	L ou D
ESII - Borne gestion accueil public	9 392,46 €	17/01/18	D
SYNOLIA - devlpt logiciel crm	4 500,00 €	12/01/18	L
ALKEV - Borne multimédia agence	2 470,00 €	12/01/18	D
AESPRINT - Imprimant Pebble 4 basic	613,30 €	30/01/18	L
MISCO - MacBook Pro 15	2 382,08 €	15/02/18	D
PROMOBURO - Aménagement bureau SCL	10 702,26 €	23/03/18	D
MISCO - Apple iMac 21,5" retina	3 390,00 €	15/03/18	D
PROMOBURO - Aménagement bureau SCL	500,45 €	09/04/18	D
IVELEM - logiciel sage compta, immo	6 508,75 €	18/04/18	L
MISCO - MacBook Pro 15	2 242,59 €	04/04/18	D
MAXERVICIZ - serveur	3 284,00 €	27/03/18	D
NEXTIRAONE - licences Trend micro	2 704,00 €	27/03/18	L
PROMOBURO - Aménagement bureau SCL	512,87 €	23/04/18	D
MISCO - Apple iMac 21,5" 4K	3 390,00 €	19/04/18	D
LMS - Imprimante Lexmark M3250 bac	2 410,76 €	23/05/18	D
TROTTIX - trottinette électrique	1 358,00 €	16/07/18	L
TIBCO - Evolution serveur RDS	3 221,02 €	19/09/18	D
IVELEM - Logiciel paie 100c	1 930,00 €	17/09/18	L
IVELEM - Logiciel pack sage 100c	1 550,00 €	17/09/18	L
TES - Cablage	4 220,96 €	08/02/18	D
IP STORE - 1 Mac mini quadricoeur	1 315,00 €	20/12/18	D
LMS - Imprimante Kyocera 3252CI	4 473,90 €	20/12/18	D
NEXTIRAONE - Poste IP et switchs	33 739,59 €	12/12/18	D
CLEVER AGE - Concept® Applic MDCI	44 850,00 €	20/12/18	L
DUFFAU - Balayeuse	13 180,00 €	31/12/18	D
CIA - pompe gasoil version web	15 262,33 €	14/12/18	D
CIA - Controle accès automatique	18 900,00 €	14/12/18	D
TOYOTA - Chariot élévateur	24 625,00 €	26/12/18	D
BRUNET - Centrale intrusion	20 873,00 €	10/12/18	D
ACCEN - Conformité logiciel vélo	1 590,00 €	22/11/18	L
LMS - Imprimante LEXMARK M3250	990,00 €	14/12/18	D
NEXTIRAONE - FW SonicWall NSA 2650	9 648,85 €	10/12/18	D
PROVAC - Monte/Demonte pneus	3 262,78 €	20/12/18	D
TIC BOUTANT - Station charge	5 837,50 €	19/12/18	D
KODEN - Photocopieur SMV	4 244,85 €	31/12/18	D
KODEN - Photocopieur AT	5 690,00 €	31/12/18	D
KODEN - Photocopieur REPRO	13 472,24 €	31/12/18	D
NEXTIRAONE - Commutateur réseau	3 958,88 €	31/12/18	D
NEXTIRAONE - Plan adressage réseau	1 502,00 €	31/12/18	D
MISCO - MacBook Pro	1 884,99 €	20/12/18	D
TOTAL GÉNÉRAL	296 584,41		

Annexe n°7 : liste des dépositaires

Nom	Adresse	Commune	Produits vendu
Kiosque STGA	Place Bouillaud	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Le St Mart'1	70 avenue Jules Ferry	ANGOULEME	Tickets
Boucherie Musulmane CHERIF	Rue saint vincent de Paul	ANGOULEME	Tickets
Boulangerie Au Pain des Champs	7 Rampe d'Aguesseau	ANGOULEME	Tickets
Boulangerie Plein Sud	1 Boulevard Jean Moulin C.C Plein Sud	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Centre Information Jeunesse	4 Place du Champ de Mars	ANGOULEME	Tickets
Billetterie Centre Leclerc	Rue de St Roch à Lunesse	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Librairie Cosmopolite	Galerie du Champ de Mars	ANGOULEME	Tickets
Passage des Valois	79 rue Hergé	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Presse Alimentation Sillac	248 route de Bordeaux	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Gare SNCF	4 place de la gare	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse de la Madeleine	34 bd du 8 Mai 1945	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse de St Cybard	20 rue de Saintes	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse L'Echiquier	82bis rue de Paris	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse La Civette	20 rue des postes	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le Chatelet des Halles	11 bis rue du Chat	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le Delta	335 rue de Basseau	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Diplomate	329 route de Bordeaux	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Fado	70 rue Tourgarnier	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le Khédive	21 rue René Goscinny	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Longchamp	38 Rue René Goscinny	ANGOULEME	Tickets
Tabac Le Panorama	Rue Tour d'Auvergne C.C Bel Air	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le Rush	267 avenue de Navarre	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce

Nom	Adresse	Commune	Produits vendu
Tabac Presse Le St Antoine	31 Rue St Antoine	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le St Pierre	4 place Saint Pierre	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le Val Joly	9 Rue des sources	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Le Victor Hugo	27 Place Victor Hugo	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse LIS-MEDIAS	223 rue de Basseau	ANGOULEME	Tickets
Tabac Presse Nouveau Hong Kong	132 Rue de Périgueux	ANGOULEME	Tickets
STGA Centre bus	554 route de Bordeaux	ANGOULEME	Tickets et cartes à puce
Tabac	Centre commercial	FLEAC	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Liberté	284 route de Paris	GOND PONTouvre	Tickets et cartes à puce
Le Relais	272 Route de Vars	GOND PONTouvre	Tickets
Tabac Presse Le Pisany	116 ter route de Paris	GOND PONTouvre	Tickets
Café des sports	191 avenue de la république	L'Isle d'espagnac	Tickets
Hypermarché Auchan	Centre commercial	LA COURONNE	Tickets et cartes à puce
Alimentation	10 Route d'Angouleme "Les Groies"	LINARS	Tickets
Tabac Presse	32 Rue Victor Hugo	MAGNAC	Tickets
Bar Tabac Le Marceau	12 Route de Montbron	MORNAC	Tickets
Relais des Mousquetaires	1 rue de l'Eté	NERSAC	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse	Place Genainville	PUYMOYEN	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Colibri	114 Rue Camille Pelletan	RUELLE	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Jean Bart	2 Avenue Jean Jaurès	RUELLE	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Calumet	117 avenue du Général De Gaulle	SOYAUX	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Le Pérou	C.C Carrefour	SOYAUX	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse	36 avenue de la République	ST MICHEL	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse Epicerie	Place du Marché	ST SATURNIN	Tickets et cartes à puce
U express	144 route de St Jean d'Angely	ST YRIEIX	Tickets et cartes à puce
Tabac Presse	4 Route de la Sablière Quai n°55	TOUVRE	Tickets