

Publié le 25 avril 2011

Angoulême : Un sourire pour la STGA

La Société de transport du Grand Angoulême (STGA) participe le 27 avril à la journée du sourire. Une manière originale d'offrir à ses 10 000 voyageurs quotidiens un autre regard sur son réseau de bus et ses conducteurs.



« Nos conducteurs vous offrent leur sourire ». C'est le nouveau slogan de la Société de transport du Grand Angoulême (STGA) à l'occasion de la Journée du sourire, organisée le 27 avril. Une initiative qui veut avant tout rapprocher un peu plus usagers et conducteurs de bus de l'agglomération et apporter un nouveau regard sur ces derniers. « Cette journée nous a interpellé par rapport à la problématique du service public et les relations avec les usagers », explique Sophie Violleau, responsable du service clientèle de la STGA. L'ambition est d'améliorer les rapports entre voyageurs et chauffeurs, souvent courtois, mais parfois tendus, en particulier en cas de retard de bus ou autre imprévu. « Face à ces incivilités quotidiennes, l'idée est de se regarder autrement et de s'offrir respectivement un sourire », raconte Sophie Violleau. Le nombre de passagers s'est en effet largement développé au fil des ans, atteignant aujourd'hui en moyenne les 10 000 par jour, soit 9,5 millions de voyages par an pour 160 conducteurs de bus et une vingtaine de lignes desservant pas moins de quinze communes.

Échange de sourire

Ce sont les conducteurs qui ont lancé cette opération. Si l'ensemble est solidaire avec ce projet, une trentaine ont posé pour une séance photo afin d'offrir leur plus beau sourire dans un « studio » créé

pour l'occasion à la STGA. Les clichés ont été compilés sur une carte postale tirée à 6 000 exemplaires, mise à disposition dans les 96 bus du réseau, au kiosque de la STGA au cœur d'Angoulême et diffusée dans les journaux locaux. « Elle invite les utilisateurs des transports en commun du Grand Angoulême à envoyer en retour leur sourire par courrier ou email, et participer ainsi à un concours ». Élus le 26 avril par les conducteurs, les dix gagnants seront révélés le lendemain pour la Journée du sourire. Ils recevront deux places pour la comédie théâtrale « Fool Academy » qui se jouera au théâtre de Ruelle le 4 juin, ou des livres sur le sourire. Une cérémonie sera organisée le 9 mai à 18 h au kiosque de la STGA pour la remise des prix, avec spectacle de la troupe Fool Academy et apéritif. « L'opération devrait se répéter l'an prochain, commente Sophie Violleau. Elle a permis d'impliquer l'ensemble de l'entreprise, tout en associant les voyageurs de nos lignes. Une manière sympathique de leur donner un autre regard sur les conducteurs, au-delà du simple uniforme ».

Par Marie-Anne RAMAZZINA