

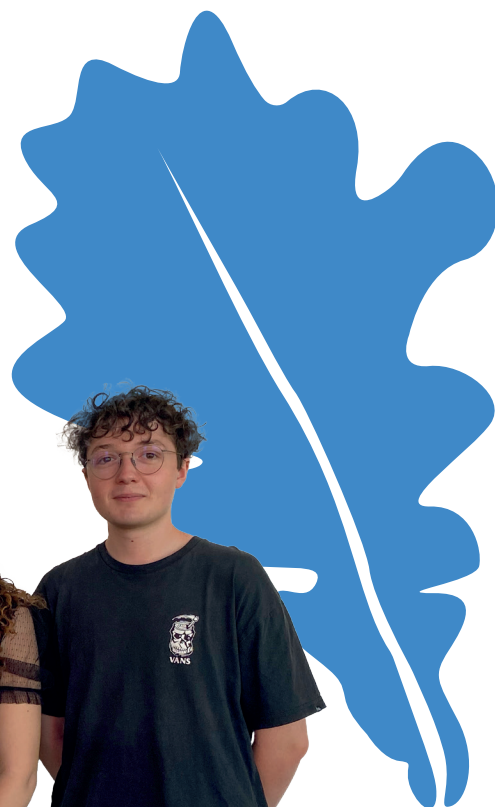
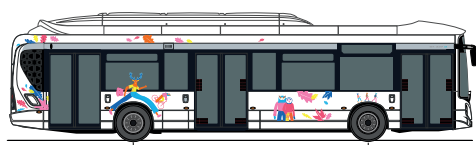




Entreprise citoyenne et proche de ses clients, la CTS est un acteur majeur de la vie quotidienne de ses usagers. En choisissant d'habiller ses véhicules elle participe à l'animation de l'univers visuel du territoire, tout en valorisant les potentiels créatifs qu'il abrite. Elle s'engage ainsi en faveur de l'accès et de la diffusion de la culture et de l'art dans la ville.

Ce document tire son inspiration de l'œuvre créée par Jules Pratmarty, Clémence Veillat et Enzo Jacob, étudiants du Diplôme National des Métiers d'Art et du Design (DNMADe) mention Graphisme au Lycée Le Corbusier à Illkirch-Graffenstaden. À l'issue d'un projet collaboratif entre la CTS et l'établissement, visant à créer un nouvel habillage pour des bus standards, les étudiants ont réalisé cet habillage artistique qui a été déployé sur des nouveaux bus électriques, entrés en service en 2023.

Le concept artistique développé vise à « *relier la faune locale et l'effervescence quotidienne qui rythme la vie des usagers du bus. [...] Ce projet reste ainsi ancré dans les racines alsaciennes, de par les animaux et végétaux représentés [...]. Sur ces bus 100% électriques, ces choix prennent ici tout leurs sens au regard des enjeux et convictions écologiques* » que les étudiants, porteurs du projet, partagent.



SOM- MAIRE

Édito	4
CTS et Eurométropole de Strasbourg	6
Gouvernance	7
La CTS, société à mission	8
Chiffres clés 2023	10
Les faits marquants 2023	14
Nos projets pour notre planète	16
Nos projets pour nos clients	20
Nos projets pour nos salariés	26
Nos projets pour l'économie du territoire	30
Nos projets pour notre développement	34
Résultats financiers	38
Perspectives	42



Emmanuel Auneau,
Directeur général de la CTS

Patrick Maciejewski,
Président de la CTS,
Conseiller de l'Eurométropole de Strasbourg
et Premier adjoint au maire de Schiltigheim

AU COURS DE CETTE ANNÉE 2023, LA CTS EST DEVENUE SOCIÉTÉ À MISSION. POUR QUELLES RAISONS ?

Emmanuel Auneau : Adopter la qualité de société à mission était une étape quasi naturelle pour la CTS au regard de son histoire et de son ADN. Notre mission principale est le transport public, mais elle n'est pas la seule. En offrant des solutions de mobilité alternatives à la voiture, à un prix maîtrisé, nous contribuons à la lutte contre le réchauffement climatique et la pollution de l'air dans l'Eurométropole de Strasbourg. De même, nous participons au développement de son territoire et de son économie. En devenant société à mission, nous avons gravé ces points dans le marbre au même titre que notre souci du bien-être au travail des salariés de l'entreprise. Tous ces engagements sont désormais intégrés à nos statuts, au travers d'une raison d'être et de cinq objectifs statutaires qui nous obligent, et donnent du sens à notre action.

Patrick Maciejewski : La qualité de société à mission va permettre à la CTS d'assurer son développement et son avenir. Son adoption n'est donc en rien une opération de communication, même si elle nous permet de mettre en avant les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux des services de l'entreprise. Les gens ne se rendent pas toujours forcément compte que la CTS est la clé de voute de l'écosystème des transports en commun dans l'agglomération strasbourgeoise et la pierre angulaire de la révolution des mobilités promue par l'Eurométropole. Tout ce que la CTS a encore réalisé en 2023 le démontre et répond pleinement à la feuille de route confiée par la collectivité.

JUSTEMENT, QUELS PROJETS AVEZ-VOUS CONCRÉTISÉ DURANT L'ANNÉE ?

Emmanuel Auneau : Nous avons débuté le chantier d'extension de la ligne de tram F jusqu'à Wolfisheim et accompagné l'Eurométropole dans la définition de son projet de tram nord qui ralliera Schiltigheim et Bischheim. Nous avons aussi, par exemple, rendu possible le rechargement des cartes Badgéo via l'Application CTS, ce qui transforme les smartphones en véritables distributeurs de poche et améliore indéniablement le parcours client. En parallèle, nous avons redessiné plus de 60 % du réseau bus. Les lignes des quartiers du Neuhof et de la Meinau ainsi que d'autres dans le centre-ville de Strasbourg ont été restructurées. En outre, nous avons lancé le concept Chron'hop qui rend nos lignes structurantes plus identifiables par le biais d'un habillage spécifique des bus et met en avant leurs atouts par rapport aux lignes régulières. Grâce entre autres à la montée toutes portes, Chron'hop garantit fréquence, fluidité et amplitude.

Patrick Maciejewski : Nous avons également prolongé la ligne G sur 5,4 km, dont une grande partie en site propre. En plus de relier l'Espace européen de l'entreprise de Schiltigheim et la gare centrale de Strasbourg comme il le fait depuis 2013, ce BHNS dessert maintenant le secteur Rotterdam. Il permet de rejoindre de nombreuses institutions et administrations, à l'instar du Nouvel hôpital civil et du Centre administratif de l'Eurométropole. Sa fréquentation a doublé en un mois à peine, pour passer de 10 000 à plus de 20 000 clients par jour. Ce succès immédiat s'explique par le fait que cette ligne est rapide et pratique. Les clients de notre réseau veulent de la performance

comme ils attendent de la sécurité. C'est la raison pour laquelle nous avons signé durant l'année une convention avec le groupement de gendarmerie du Bas-Rhin. Reprenant des modalités déjà contractualisées depuis plusieurs années avec la police nationale, ce partenariat vise à mieux lutter contre l'insécurité et la fraude sur le réseau. Nous espérons encore en nouer rapidement avec plusieurs polices municipales de l'Eurométropole.

LE RÉSEAU A-T-IL RETROUVÉ LE NIVEAU DE FRÉQUENTATION D'AVANT LA PANDÉMIE DE COVID-19 ?

Emmanuel Auneau : Après une évolution déjà positive en 2022, les choses sont totalement rentrées dans l'ordre en cette année 2023. La fréquentation a cru de 5 % sur un an et, ce, malgré une dégradation de l'offre au début de l'été à la suite de violences urbaines. Avec 98,7 millions de déplacements, nous avons ainsi retrouvé le niveau atteint avant la pandémie de Covid-19. 2023 va donc devenir notre nouvelle année de référence.

Patrick Maciejewski : Notre objectif dorénavant est de franchir le cap symbolique des 100 millions de déplacements en 2024 ou en 2025. Le fait d'y être presque démontre que notre offre est en adéquation avec les besoins des usagers de l'Eurométropole. L'augmentation du nombre des abonnés l'atteste par ailleurs. Au nombre de 184 000 en 2023 contre 178 600 en 2022, ces derniers ont constitué 80 % des voyageurs. Avec les clients occasionnels, ils ont financé 35,2 % des dépenses de fonctionnement du réseau. Ce taux de couverture est exceptionnel comparativement à celui d'autres réseaux d'agglomérations de même taille. Assortie à une revalorisation au 1^{er} juillet de la tarification telle que l'a votée l'Eurométropole, la hausse de la fréquentation nous a permis de réaliser 56,2 millions d'€ de recettes commerciales, soit 7,4 millions d'€ de plus que durant l'exercice précédent.

COMME 2022, 2023 A ÉTÉ SYNONYME D'INFLATION ET DE COÛTS DE L'ÉNERGIE ÉLEVÉS. LA CTS A-T-ELLE ÉTÉ IMPACTÉE ?

Patrick Maciejewski : Si nous avons abordé l'année avec une certaine incertitude en raison de l'explosion des coûts de l'énergie et de l'inflation, nous avons réussi à conserver un bel équilibre économique. Nous y sommes parvenus grâce à la poursuite d'un plan de sobriété énergétique élaboré dès l'été 2022 et une politique d'achats responsable. Malgré le contexte, nous avons donc pu continuer à investir pour assurer le développement de l'entreprise et du réseau.

Nous avons, par exemple, commandé des rames de tram de troisième génération et des bus électriques qui vont nous permettre de réduire encore notre empreinte environnementale. Nous pouvons d'ailleurs nous réjouir d'avoir, durant l'année, sorti de notre parc nos deux derniers bus roulant au diesel. La flotte de la CTS est désormais à 100 % propre.

L'ENTREPRISE A ÉGALEMENT POURSUIVI SA POLITIQUE EN FAVEUR DE L'EMPLOI, N'EST-CE PAS ?

Emmanuel Auneau : Le contexte économique ne nous a pas empêchés d'accueillir 158 nouveaux embauchés en CDI, tous métiers confondus. En 2021, nous avons initié une campagne de recrutement de 400 conductrices et conducteurs à l'horizon 2025 afin de remplacer des départs à la retraite et de suivre l'évolution du réseau. Pour y parvenir, des communications spécifiques, des participations à des salons de l'emploi et des partenariats ont été entrepris. Et cela paie. Avec 96 recrutements en 2023, nous sommes déjà à 320 nouveaux conducteurs. Nous devrions donc parvenir à notre objectif que nous avons même décidé de hisser à 600 conducteurs d'ici à 2027. À cet horizon, une cinquantaine de techniciens seront aussi venus renforcer nos équipes à la maintenance du matériel roulant et des infrastructures.

DE GRANDES ÉCHÉANCES ATTENDENT ENCORE LA CTS. COMMENT LES ABORDEZ- VOUS ?

Emmanuel Auneau : Notre feuille de route reste riche en projets. À court et moyen termes, nous allons changer notre système d'aide à l'exploitation, poursuivre le chantier d'extension de la ligne F ou encore, pour ne citer qu'eux, lancer les travaux d'un tram nord. D'ores et déjà, nous préparons aussi le renouvellement en 2030 de notre contrat de concession du réseau avec l'Eurométropole. Cette échéance, comme toutes les autres, nous appelle à consolider et à optimiser notre fonctionnement et notre service au quotidien. Cela va se traduire à la fois par une évolution de notre organisation interne et une amélioration continue de l'offre ainsi que de nos véhicules et infrastructures. Et, ce, bien entendu, en respectant les objectifs inscrits dans nos statuts de société à mission.



LA CTS, PARTENAIRE DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

Dans le cadre d'un contrat de concession renouvelé le 1^{er} janvier 2021, la CTS est l'opérateur du réseau de transport urbain de l'Eurométropole de Strasbourg pendant une durée de dix ans. Acteur incontournable de la révolution des mobilités menée par la collectivité, l'entreprise partage pleinement sa volonté de réduire les distances entre les personnes et les territoires en assurant une qualité de service optimale et responsable.

La CTS est également le maître d'ouvrage du réseau des transports en commun de l'Eurométropole de Strasbourg. Elle est chargée de son entretien, de sa modernisation ainsi que de son extension et, des études préalables à la concrétisation des chantiers. Elle finance ces derniers avec ses propres ressources (recettes et abonnements), des emprunts ainsi que des subventions de la collectivité. Il en est de même pour la gestion de son parc roulant.

En tant qu'autorité organisatrice, l'Eurométropole de Strasbourg définit la politique de transport applicable dans les 33 communes qui la composent. Accompagnée par la CTS, elle décide du tracé des créations et des extensions des lignes de tram, tout comme elle fixe les tarifs des abonnements et des titres individuels et des titres occasionnels applicables sur le réseau.



GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CTS (au 31 décembre 2023)

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Patrick MACIEJEWSKI,
Conseiller eurométropolitain,
Premier adjoint au maire de Schiltigheim

LE VICE-PRÉSIDENT

Alain JUND,
Vice-président de l'Eurométropole de Strasbourg,
Conseiller municipal délégué de Strasbourg

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Emmanuel AUNEAU

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

Pia IMBS, Présidente de l'Eurométropole, Maire de Holtzheim

Jeanne BARSEGHIAN, Première vice-présidente de l'Eurométropole,
Maire de Strasbourg

Béatrice BULO, Vice-présidente de l'Eurométropole, Maire de Mundolsheim

Pierre PERRIN, Conseiller eurométropolitain, Maire de Souffelweyersheim

Michèle LECKLER, Conseillère eurométropolitaine, Maire de Plobsheim

Anne-Pernelle RICHARDOT, Conseillère eurométropolitaine,
Conseillère municipale de Strasbourg

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LA RÉGION GRAND-EST

Régine ALOIRD, Conseillère régionale

Evelyne ISINGER, Conseillère régionale

LES REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS DE LA CTS

Élisabeth KIEFFER

Giuseppe DI FORTI

LES CENSEURS

Ville de Strasbourg représentée par Pierre OZENNE, Adjoint au maire

Ville de Kehl représentée par Bodo KOPP, Adjoint au maire

Caisse des Dépôts et Consignations

représentée par Alexandre SCHNELL, Directeur territorial Eurométropole

Keolis représenté par Annelise AVRIL, Directrice générale France

L'ACTIONNARIAT DE LA SPL CTS

Capital social de 5 millions d'€ détenu à



PARTENARIAT AVEC KEOLIS

L'entreprise a reconduit au début de l'année 2023 un partenariat technique initié dix ans plus tôt avec Keolis. Par ce biais, le groupe lui apporte son appui en matière de retours d'expérience, de bases de données métiers, de services, d'innovations, de contrats fournisseurs et de communication.

CTS, SOCIÉTÉ À MISSION

Déjà société publique locale, la CTS a adopté en Assemblée Générale Extraordinaire le 4 mai 2023 la modification de ses statuts pour y intégrer une raison d'être et 5 objectifs statutaires. Elle est devenue officiellement société à mission le 17 juillet 2023 lors de l'inscription de ses nouveaux statuts au Greffe du tribunal judiciaire de Strasbourg. Cette qualité ancre ses préoccupations sociales, sociétales et environnementales dans ses statuts. Elle confirme par là même ses engagements en matière de relations avec les clients, les collectivités, les fournisseurs, les salariés et les partenaires sociaux. Un comité de mission a également été constitué. Ses dix membres ont pour rôle de suivre l'exécution de la mission de l'entreprise. Ils challengent également ses engagements et ses orientations.

LES MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION

	Pierre LAPLANE <i>Président</i>	
	ADEUS <i>Directeur Général</i>	
Jacques ANSTETT <i>Usager citoyen français Membre du Conseil de développement de l'Eurométropole de Strasbourg</i>	Céline HEMMERLE <i>CTS Secrétaire documentaliste</i>	Emmanuel RIVIÈRE <i>Agence du Climat de l'Eurométropole de Strasbourg Directeur Général</i>
Michel BERNAULT <i>ASTUS Membre du bureau</i>	Babak MEHMANPAZIR <i>École de Management Directeur Général</i>	Rainer STUMM <i>Usager citoyen allemand</i>
Rolf ENSMINGER <i>APF France Handicap Élu</i>	Angeline OKOMBI NDIKA <i>Université de Strasbourg Vice-Présidente, vie universitaire</i>	Vincent TRIPONEL <i>CCI Alsace Eurométropole Vice-Président, élu en charge de l'aménagement du territoire et des mobilités</i>

UNE RAISON D'ÊTRE

« Depuis 1877, la Compagnie des Transports Strasbourgeois est riche de son histoire et forte des femmes et des hommes qui la composent. Fière d'exercer sa mission de service public, elle a à cœur de créer du lien, de faciliter au quotidien la mobilité de ses clients, de contribuer à structurer le territoire et de répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques. »

DES OBJECTIFS STATUTAIRES

OBJECTIF 1 POUR NOTRE PLANÈTE

Engagée en faveur de la préservation de la planète, la CTS développe des liens entre les territoires et contribue à améliorer l'empreinte environnementale de l'agglomération par la performance de son réseau, la décarbonation de ses activités et l'engagement de ses salariés.

OBJECTIF 4 POUR L'ÉCONOMIE DE NOTRE TERRITOIRE

Actrice économique responsable, la CTS contribue à l'accès à l'emploi et s'engage à prendre part au développement économique du territoire, en s'appuyant sur les TPE et les PME.

OBJECTIF 2 POUR NOS CLIENTS

Entreprise citoyenne, à l'écoute de ses clients, la CTS s'engage à développer des solutions de mobilité adaptées à leurs besoins et au territoire. Elle favorise l'inclusion de tous et s'implique pour le bien vivre ensemble et le respect mutuel.

OBJECTIF 5 POUR NOTRE DÉVELOPPEMENT

La CTS s'investit dans l'innovation technique et sociale pour améliorer sa performance et développer son expertise au service des politiques publiques de mobilité.

OBJECTIF 3 POUR NOS SALARIÉS

La CTS s'engage pour le bien vivre dans l'entreprise. Elle veille à la sécurité et au bien-être de ses agents tout au long de leur carrière. Elle encourage le dialogue social et la transmission de valeurs partagées au bénéfice d'une ambition et d'une mobilisation collectives.



POUR DÉCOUVRIR
LE 1^{ER} RAPPORT
DU COMITÉ DE MISSION

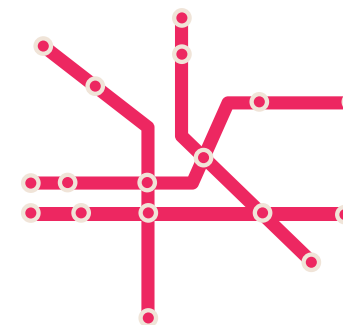


RETOURNEZ
CETTE BROCHURE



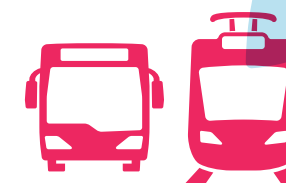
La CTS est membre de la Communauté des entreprises à mission, un ensemble inédit d'acteurs – issus de la recherche académique comme du monde économique – conscients du rôle sociétal de l'entreprise.

LES CHIFFRES CLÉS 2023



RÉSEAU

- **6** lignes de tram
- **2** lignes de BHNS
- **82,3 km** de lignes commerciales tram et BHNS
- **6** lignes Chron'hop
- **35** lignes de bus
- **380 km** de lignes commerciales bus dont 50 km de Chron'hop
- **1 586** points d'arrêts
- **3** lignes de nuit
- **4** taxibus
- **1** service de transport sur réservation (Flex'hop)
- **10 parkings-relais (P+R)** soit 3 555 places de stationnement à proximité des stations de tram
- **19 parkings-vélos (P+V)**



PARC

109 Trams

- **29** Eurotram 3 et 4 caisses (Bombardier)
- **41** Citadis 1^{ère} génération 4 caisses (Alstom)
- **39** Citadis 2^{ème} génération 4 caisses (Alstom)

256 bus

- **141** bus standards
- **115** bus articulés
- **68** roulant à l'électrique (27 %)
- **188** roulant au GNV (73 %)

- **18,9 millions** de km parcourus
 - **12,8 millions** de km bus
 - **6,1 millions** de km tram
- **100 % du parc** accessible aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite)

FRÉQUENTATION

- **98,7 millions** de déplacements sur le réseau (un déplacement peut être constitué de plusieurs voyages)
- **133,2 millions** de voyages sur le réseau dont 3,8 millions de voyages sur le tronçon kehllois de la ligne D
- **+ de 492 000 voyages** par jour en moyenne
- **264** voyages par an et par habitant
- **+ 5 %** de fréquentation sur un an
- Reprise du trafic à hauteur de **2019**
- **8,7 %** : Taux de fraude
- **715 220 entrées dans les P+R**

ABONNÉS

- **184 000 abonnés**
- **68 001 bénéficiaires** de la gratuité (4-17 ans)
- **60 466 abonnés** disposant de la tarification solidaire

POINTS DE VENTE

- **1 agence commerciale**
- **1 agence en ligne**
- **89 points relais** dont 4 en Allemagne
- **1 application mobile « tout en un »** (+ de 710 000 téléchargements depuis son lancement en 2017)

DONNÉES SOCIALES

- **1 758 salariés** répartis sur 3 dépôts dont 1 108 conducteurs/conductrices (63%)
- **158 embauches en CDI** dont 96 conductrices et conducteurs
- **4,87 %** de la masse salariale **consacrés à la formation** (soit 3,3 millions d'euros)
- **286 rencontres** entre la direction et les partenaires sociaux
- **38 contrats d'apprentissage en alternance** conclus dans l'année
- **99/100** : Score atteint pour **l'index de l'égalité** professionnelle femme/homme

PERFORMANCES ÉCONOMIQUES

- **163 millions d'euros** de contribution de l'Eurométropole de Strasbourg
- **56,2 millions d'euros** de recettes clients
- **35,2 %** de taux de couverture des dépenses par les recettes clients
- **165 millions d'euros** d'achats auprès de 1 052 fournisseurs dont 51 % ont leur siège social dans le Grand Est.

97,76 %
DE
PERFORMANCE
GLOBALE

87,7 %
DE
CLIENTS
SATISFAITS

LES FAITS MARQUANTS 2023



60% DU RÉSEAU
BUS RESTRUCTURÉ



PROLONGEMENT
DE LA LIGNE G
DU BHNS



APPLI CTS :
LE TÉLÉPHONE
DEVIENT UN
DISTRIBUTEUR
DE POCHE



PASSAGE EN SOCIÉTÉ
À MISSION



LES CHIENS
BIENVENUS
DANS LES
TRAMS



PREMIER
BAROMÈTRE
D'ENGAGEMENT



LANCEMENT
DES TRAVAUX
D'EXTENSION
DU TRAM F



LANCEMENT
DES LIGNES
chron hop



ADOPTION
D'UN SCHÉMA
DE PROMOTION
DES ACHATS
SOCIALEMENT
ET ÉCOLOGIQUEMENT
RESPONSABLES

NOS PROJETS POUR NOTRE PLANÈTE



UN RÉSEAU REDYNAMISÉ

UNE IMPORTANTE RESTRUCTURATION DU RÉSEAU DE BUS

En 2023, la CTS a procédé à la refonte de plus de 60 % de son réseau bus, soit l'équivalent de 6 millions de kilomètres parcourus annuellement. Une liaison a été lancée en avril dans le secteur strasbourgeois du marché gare avec la ligne 18. À compter du 28 août 2023, le réseau bus a évolué dans le quartier de la Meinau et du Neuhof. Le réseau a été repensé avec 2 nouvelles lignes structurantes C7 et C8 qui permettent d'améliorer le niveau de service dans le secteur (amplitude élargie et offre soutenue en journée). L'ensemble de l'offre bus du secteur a ainsi été repensée avec plus de 100 000 km d'offre commerciale supplémentaire. L'évolution du réseau bus s'est poursuivie à l'automne 2023 avec la mise en service des lignes structurantes C3, C6 et C9 à compter du 13 novembre. L'offre du secteur est ainsi améliorée avec plus de 40 000 km d'offre commerciale supplémentaire.

PROLONGEMENT DE LA LIGNE G DE BHNS

Le 20 novembre 2023, la ligne G a été étendue sur 5,4 km jusqu'au secteur Vauban/Rotterdam. L'opération est intervenue dix ans, presque jour pour jour, après son inauguration entre l'Espace européen d'entreprise à Schiltigheim et la gare centrale de Strasbourg. Ce BHNS prolongé permet aux clients de ne plus transiter par le centre-ville pour gagner l'Esplanade et de gagner du temps par rapport au tram grâce de nombreuses portions en site propre. Il dessert de nombreuses administrations et institutions, parmi lesquelles le Nouvel hôpital civil, le centre administratif de l'Eurométropole, la Laiterie et la Médiathèque André-Malraux. Surnommée « la ligne abeilles » du fait de l'habillage de ses bus signé par le street-artiste Stom500, la ligne G a vu sa fréquentation grimper de 12 000 à 20 000 voyages par jour au cours du premier mois de sa reconfiguration.



PASS D'OR POUR L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

Le 5 décembre, le magazine Ville, Rail & Transports a décerné un Pass d'or à la Ville et à l'Eurométropole de Strasbourg, la plus haute distinction de son palmarès. Elle vient saluer la politique de mobilité au cœur de laquelle la CTS joue un rôle central.

13 km
DE BARRIÈRES DE CHANTIER
sur l'extension tramway
vers Wolfisheim (soit environ
7 500 barrières)
mises en place
à fin 2023.

LANCEMENT DES TRAVAUX DE L'EXTENSION DE LA LIGNE DU TRAM F

Les premiers coups de pioche du chantier d'extension de la ligne F du tramway ont été donnés en juillet entre le quartier strasbourgeois de Koenigshoffen et la commune de Wolfisheim. Au programme désormais : la création d'un tracé ferré de plus de 4 km ainsi que l'aménagement de 8 stations et d'un parking relais de 100 places environ, équipé de panneaux photovoltaïques. La mise en service de la ligne est prévue à la fin de l'automne 2025. L'ambition de l'entreprise est d'atteindre cette année-là les 19,9 millions de kilomètres commerciaux, soit un million de plus que ceux réalisés en 2023.

UNE ÉNERGIE DÉCARBONÉE

UN PARC DÉSORMAIS 100 % PROPRE

Un voyage effectué sur le réseau de la CTS a émis en moyenne 40,51 g équivalent CO₂/km en 2023. C'est-à-dire 0,90 g de moins qu'en 2022. Cette progression est le fruit d'une flotte toujours plus propre. Alors que ses deux derniers bus gazole ont été définitivement sortis du parc au cours de l'été, l'entreprise a réceptionné 12 Heuliez standards électriques durant l'année et autant d'Iveco articulés roulant au gaz. Au 31 décembre, son parc comptait 73 % de bus GNV, dont 24 % alimentés avec du bio gaz, et 27 % d'électriques, fonctionnant tous avec de l'électricité verte.

Deux marchés subséquents ont été signés avec Heuliez en 2023. Ils portent sur 30 bus électriques GX337, dont 8 à livrer à la fin 2024. Pour accompagner l'élargissement du parc électrique, 7 bornes de recharge ont été installées pendant l'année au cœur de l'unité de production de l'Elsau et des travaux d'électrification ont commencé sur le site de Cronenbourg. Pour ce qui est du tram, un accord-cadre a été noué avec Alstom. Il repose sur un minimum de 22 rames CITADIS XO5 reconnues pour leur sobriété environnementale.

Une commande de 12 exemplaires a déjà été contractualisée. La première d'entre elles devrait être livrée au printemps 2025.



DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ DÉCARBONÉES POUR LES SALARIÉS AUSSI

La CTS encourage ses salariés à plébisciter les transports en commun et les solutions de mobilité douce. Pour faciliter leurs trajets domicile/travail en voiture électrique, elle a procédé en 2023 à la pose de 18 bornes de recharge dans ses dépôts. De même, elle a mis à leur disposition 10 vélos à assistance électrique. La CTS fait aussi la promotion de la bicyclette en participant au challenge au boulot à vélo coorganisé par l'Eurométropole de Strasbourg et l'association Cadre67. Pour sa 3^{ème} participation, 143 salariés ont relevé le défi et parcouru plus de 25 000 km. La CTS s'est hissé à la 9^{ème} place de sa catégorie sur 26.

**AU DÉPÔT
À VÉLO!**

**+ de
25 000 km**
parcourus par nos agents
lors du Challenge
Au Boulot à Vélo !

écogeste N°5



La température recommandée pour les activités de bureau se situe entre 19 et 21°C. Diminuer de 1°C la température permet de réduire la consommation annuelle en chauffage de 5 à 10%.

**Quand le bureau
tu quitteras,
la climatisation
ou le chauffage
tu couperas.**



Une climatisation réglée à une température trop basse suffit à engendrer une importante surconsommation énergétique. 1°C trop froid = une augmentation de 12 à 18%



CTS

DÉVELOPPER LES ÉCOGESTES ET L'ÉCOCONDUITE

Formés à l'écoconduite depuis 2008, les conductrices et les conducteurs le sont en plus désormais à la manière la plus efficace de rouler en bus électrique. Au sein du dépôt de l'Elsau qui accueille l'ensemble de la flotte électrique de la CTS, pas moins de 157 agents ont pris part aux actions d'accompagnement organisées sur le terrain.

En parallèle, des salariés ont pris à bras le corps la thématique des écogestes à l'occasion d'un hackathon interne consacré à la sobriété. Les réflexions menées par l'un des groupes ont donné lieu à une campagne interne de communication. La mascotte ours polaire ainsi créée, et nommée Bernie, rappelle par exemple qu'il faut éteindre les ordinateurs et la lumière en quittant son bureau. Conformément à un plan de sobriété, des actions fortes ont par ailleurs été déclinées durant l'exercice 2023, à l'instar du remplacement des éclairages dans les ateliers par des équipements à LED.

NOS PROJETS POUR NOS CLIENTS



DES VOYAGEURS AU RENDEZ-VOUS

UNE FRÉQUENTATION EN HAUSSE

Conséquence de la pandémie de Covid-19, la fréquentation du réseau a baissé en 2020 avant de reprendre doucement les deux années suivantes. Les choses sont désormais rentrées dans l'ordre avec une reprise du trafic à hauteur de 2019 (hors gratuité des 4-17 ans puisque la mesure n'était pas encore appliquée). Au total, 98,7 millions de déplacements ont été enregistrés, soit 4,6 millions de plus qu'en 2022. Le nombre de voyages par an et par habitant sur le territoire de l'Eurométropole est passé de 250 à 264.

DES ABONNÉS PLUS NOMBREUX

Quelque 184 000 abonnés en moyenne ont été comptabilisés durant l'année, contre 178 500 en 2022. Environ 33 % d'entre eux – soit 60 466 – ont bénéficié d'une tarification solidaire calculée en fonction des ressources et de la composition de leur foyer. Parallèlement, 68 001 abonnés ont disposé de la gratuité accordée aux 4-17 ans résidant dans l'Eurométropole et à Kehl. Les abonnés et les voyageurs occasionnels ont financé 35,2 % des dépenses de fonctionnement du réseau. Ce taux de couverture avoisine les 28,7 % dans les réseaux de TCSP* dont la population desservie dépasse les 250 000 habitants (étude UTP de 2021).

**Transports Collectifs en Site Propre*

87,7 % DE SATISFACTION

Le taux de satisfaction client s'est élevé pour sa part à 87,7 % au regard d'une enquête menée du 9 octobre au 6 novembre et selon de nouvelles modalités de recueil. 2 365 personnes ont été sondées. En complément de la campagne téléphonique habituelle auprès des abonnés, les clients ont été interrogés via une campagne e-mails ainsi qu'une enquête en face à face sur le terrain.

ÇA ROULE POUR flex'hop

Assuré par 24 véhicules 100 % électrique, Flex'hop est un service de transport sur réservation qui permet de se déplacer entre 300 arrêts disséminés dans les 25 communes de la seconde couronne de l'Eurométropole et de relier Strasbourg grâce à des connexions au réseau armature. Flex'hop est une véritable alternative à la voiture individuelle dans les secteurs périphériques de moindre densité, en complément de l'offre classique de transport en commun (tramway et bus) et pour des besoins de déplacements plus personnalisés. Fort de 37 000 clients inscrits, il a enregistré plus de 230 000 voyages.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ AU SERVICE DE L'ATTRACTIVITÉ

DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE CHRON'HOP

Pour proposer des services en adéquation avec les besoins de ses clients et rendre attractif son réseau, la CTS a lancé les lignes Chron'hop. Ce nouveau concept permet de monter en gamme les lignes structurantes du réseau et leur donne plus de visibilité. En conformité avec son slogan « C+ fluide + facile + fréquent », il repose sur une offre performante en termes de fréquence et d'amplitude, mais aussi sur une qualité de service attractive en termes de régularité, de fiabilité ou encore de fluidité grâce, notamment, à la montée toutes portes à bord des véhicules. À la clé : une vitesse commerciale plus élevée. Trois lignes – C1, C7 et C8 – ont été inaugurées le 28 août, et trois autres – C3, C6 et C9 – ont été mises en service le 13 novembre.

D'INDISPENSABLES TRAVAUX DE MAINTENANCE DE LA VOIE FERRÉE

Mis en service en 1994, le réseau tramway de la CTS est l'un des plus anciens de France. Son efficacité, sa fiabilité et son développement reposent sur un suivi et un entretien rigoureux de ses infrastructures. C'est ainsi que la CTS planifie chaque année en période estivale des travaux de maintenance de la voie ferrée et de renouvellement du rail. Ceux menés en 2023 ont été particulièrement denses et ont nécessité l'interruption temporaire de plusieurs portions du réseau entre le 3 juillet et le 25 août.



DES PARTENARIATS POUR PLUS DE SÉCURITÉ

La sécurité est une exigence partagée par la CTS et ses clients. En juin 2023, l'entreprise a signé une convention de coopération avec le groupement de gendarmerie départementale du Bas-Rhin. Officialisant des relations anciennes, celle-ci vise à lutter toujours plus efficacement contre la délinquance et les incivilités sur le réseau. Elle répond aussi à l'ambition de réduire la fraude grâce à l'organisation d'opérations conjointes de vérification des titres de transport. Une convention similaire est en cours depuis 2019 avec la brigade de sécurisation des transports en commun de la police nationale. D'autres sont souhaitées avec des polices municipales.



8697
JEUNES
sensibilisés au civisme
dans les transports
en commun en 2023

PROMOUVOIR LE CIVISME AUPRÈS DES JEUNES

La CTS sensibilise les plus jeunes au civisme dans les transports en commun. Elle le fait lors d'interventions en milieu scolaire mais aussi dans le cadre de partenariats, avec les associations Strasbourg Sporting Futsal, Les Francas ou encore Boxe Française Strasbourg. Elle participe également à des événements tel que l'Educap city, piloté par le Centre de loisirs et de la jeunesse de la police nationale. Ces rendez-vous lui ont permis de dialoguer avec 8 697 enfants et adolescents en 2023.



UN NOUVEAU RÈGLEMENT DE POLICE

Entérinée par un arrêté préfectoral, une version réactualisée du règlement de police des transports est appliquée sur le réseau depuis le 1^{er} octobre 2023 (la précédente version datait de 2003). Fruit d'une importante préparation en interne, celle-ci précise les conditions de transport et dresse la liste des comportements autorisés ou prohibés dans les véhicules comme aux arrêts. Parmi les nouvelles règles instaurées : des articles du Code pénal relatifs aux atteintes et outrages sexistes et sexuels.

DES CHIENS BIENVENUS DANS LES TRAMS

Dans le cadre d'une expérimentation de six mois, tous les chiens (exceptés les chiens classés « dangereux ») ont été autorisés à bord des trams à compter du 1^{er} juillet, sans surcoût et sous réserve du respect du port de la laisse et de la muselière. Le but : faciliter les déplacements de leurs maîtres qui représentent près de 20 % des ménages. Elaborée avec les associations Terre des chiens et ASTUS, cette mesure a été pérennisée.



TOUJOURS PLUS DE SERVICES SUR L'APPLI MOBILE

Attentive à l'évolution des modes de consommation, l'entreprise a développé 3 évolutions de l'Application CTS en 2023. Celle-ci rend désormais possible l'obtention d'une contremarque TER et des justificatifs d'achat. Elle permet en outre de recharger directement une carte Badgéo, ce qui améliore nettement le parcours client en transformant ainsi les téléphones portables en distributeurs de poche, pour soi ou pour les autres. Entre le lancement de cette fonctionnalité le 23 août et la fin de l'année, plus de 35 000 titres ont été chargés via l'appli. Enfin, la technologie des titres en départ immédiat a elle aussi évolué. La CTS a accompagné la Région Grand Est pour développer un nouveau format de code-barre. Ce nouveau code-barre régional permet de réduire le taux de fraude, offre une meilleure interopérabilité entre différents réseaux ainsi qu'une plus grande fiabilité qui permet de générer un plus grand nombre de titres. Près de 1.5 millions de titres au format QR Code ont été vendus en 2023, ce qui représente une hausse de plus de 56 % par rapport à 2022.

191 088
TÉLÉCHARGEMENTS
de l'appli CTS
en 2023

PROMOUVOIR LE RÉSEAU ET LES SERVICES

« TOUS SUR LE TERRAIN ! »

Sur la base du volontariat, des salariés de la CTS participent à des opérations « Tous sur le terrain ! » pour promouvoir le réseau et/ou accompagner les clients lors de modifications ou de mises en service. En 2023, 39 l'ont fait au cours du mois d'août à l'occasion de la restructuration du réseau bus au Neuhof et à la Meinau. 45 participants ont opéré en novembre dans le cadre du lancement de l'extension de la ligne G.

FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES

Des campagnes sont régulièrement menées par l'entreprise dans l'ambition de toucher tous les publics sur les différents produits et services proposés par la CTS. Cela a été le cas en juillet et en décembre, par exemple, pour mettre en lumière les parkings relais (P+R) et leur utilité dans la réduction de l'usage de la voiture.

« FAISONS MONTER LA POLITESSE À BORD »

À l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité qui s'est déroulée du 16 au 24 septembre, l'entreprise a déployé une nouvelle campagne de communication visant à promouvoir la civilité et à « mieux voyager ensemble ». Cinq vidéos ont également été diffusées sur les réseaux sociaux pour dénoncer, sur le ton de l'humour, des incivilités récurrentes. Parmi elles : le fait de ne pas dire bonjour aux conducteurs ou celui de jeter à terre des débris dans les stations. L'une de ces vidéos a été visionnée plus de 144 000 fois sur Instagram en quelques jours.

P+R **10**
Parkings-Relais
pour stationner malin à Strasbourg

Occasionnels	Abonnés CTS
4,20€ la journée*	Stationnement gratuit et illimité*
Transport Aller/Retour inclus	

*sauf P+R Rotonde

NOUVEAU
Service de dépôt-minute
30 min. GRATUITES
Sur tous les Parkings (sauf Rotonde)

ALLO CTS 03 88 77 70 70
cts-strasbourg.eu

CTS

DES PARTENARIATS ARTISTIQUES POUR RENFORCER L'IMAGE DE MARQUE DU RÉSEAU

Depuis 2011, la CTS promeut l'art par le biais d'une démarche d'habillage de bus et des trams. Objectifs : donner une image valorisante des transports publics tout en offrant de la visibilité à des artistes locaux ou ayant un lien fort avec le territoire, ainsi qu'à des initiatives artistiques locales. En 2023, cette démarche s'est traduite par un partenariat avec Le lycée Le Corbusier (Illkirch-Graffenstaden) en vue de l'habillage de nouveaux bus électriques. Cette collaboration a permis de confronter les 15 étudiants de 1^{ère} année du Diplôme national des Métiers d'Art et du Design (DNMaDe) mention Graphisme aux contraintes d'un projet réel, ancré dans l'histoire du territoire, et de profiter de leur approche nouvelle. Les cinq groupes d'étudiants constitués pour ce projet ont su faire des propositions créatives et fournies. Deux des cinq projets ont été retenus.

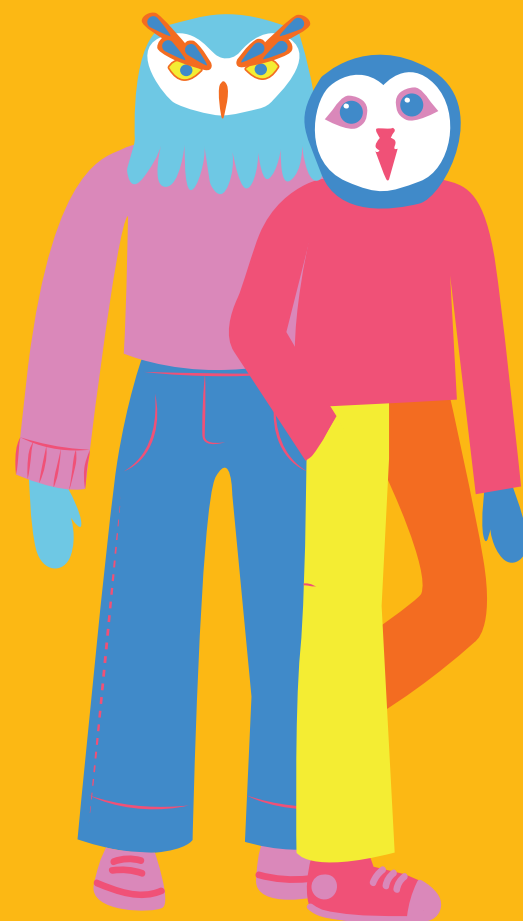
Par ailleurs, c'est à la street-artiste Missy que la CTS a confié l'habillage d'une partie de la flotte des bus Chron'hop, constituant le nouveau réseau de lignes de bus structurantes.

Autre projet, autre artiste. À l'occasion du prolongement de la ligne G, l'Eurométropole de Strasbourg et la CTS ont souhaité donner à cette ligne de BHNS une nouvelle identité visuelle forte et attractive sur le thème du Graffiti. C'est à Stom500, street-artiste strasbourgeois de renom, qu'a été confiée la création de ce nouvel habillage. L'artiste a d'abord réalisé une fresque sur un mur du dépôt CTS de Cronembourg, fresque à partir de laquelle il a ensuite créé l'habillage du bus.

La démarche artistique adossée à la ligne G s'est poursuivie au-delà de l'habillage de ses véhicules. Son parcours a également fait l'objet d'une réflexion artistique et a donné lieu à la mise en peinture d'une fresque de l'artiste Veks sur les piliers du pont de la rue de la Gare aux marchandises, ainsi qu'à l'habillage de 15 coffrets électriques répartis sur l'ensemble du tracé et d'une benne à verre. Ces dernières œuvres ont été réalisées dans le cadre de l'édition 2023 du festival Colors Urban Art auquel la CTS participe depuis plusieurs années.



NOS PROJETS POUR NOS SALARIÉS



BIEN VIVRE DANS L'ENTREPRISE

UN PREMIER BAROMÈTRE D'ENGAGEMENT

Fin 2023, la CTS a lancé son premier baromètre social afin de mesurer l'engagement des salariés. Objectif : appréhender l'état d'esprit des salariés, la manière dont chacun se sent dans la réalisation de ses missions, la qualité de vie au travail ou encore la perception des orientations et des valeurs portées par l'entreprise. Tous les salariés de la CTS en CDI depuis plus de 3 mois ont été sollicités pour répondre en décembre dernier à 28 questions portant sur 5 thématiques. Le taux de participation à ce premier baromètre d'engagement a été de 33 %, soit 560 répondants. Un nouveau baromètre sera établi chaque année afin de suivre l'évolution du ressenti des salariés et de capitaliser sur ses résultats pour avancer.

HUIT ACCORDS D'ENTREPRISE

La direction s'est réunie 286 fois avec les représentants du personnel pendant l'année et 8 accords d'entreprise ont été signés. En réponse à une attente forte des partenaires sociaux, les NAO ont été ouvertes dès le 18 janvier. Elles se sont conclues le 17 mars par une évolution générale des salaires. De plus, une prime d'intéressement a été versée à tous les salariés au regard de six critères, dont les économies d'énergie réalisées. Elle s'est élevée à 658 000 € contre 400 000 € en 2022, un niveau jamais atteint. Une prime de partage de la valeur de 1 942 000 € a également été accordée. Enfin, un accord portant sur la promotion de la polyvalence des salariés du technique a été signé en juin. Celui-ci vise à promouvoir la polyvalence et la technicité à tous les niveaux de l'entreprise afin d'améliorer l'efficacité et la qualité des missions réalisées, et d'enrichir les parcours professionnels des personnes concernées.



AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

REPENSER L'ORGANISATION DU TRAVAIL À LA CONDUITE

La CTS se fait force d'améliorer en continu les conditions de travail de ses salariés. Depuis 2020, l'organisation du travail à la conduite fait l'objet de réflexions avec les partenaires sociaux. Après des premiers échanges sur les règles d'habillage puis sur les roulements, l'année 2023 a fait l'objet de réflexions sur les enchaînements de services dans les cycles. Un questionnaire a été proposé à l'ensemble des conducteurs qui ont été 70 % à y répondre. À l'issue et après l'analyse des résultats, six groupes de travail ont été constitués.

INNOVER POUR PLUS DE CONFORT DES SALARIÉS DU TECHNIQUE

La CTS cherche en permanence à réduire la pénibilité au travail de ses salariés et à limiter les risques de maladies professionnelles. Pour ce faire, durant l'année, le pôle HSE (hygiène, sécurité, environnement) s'est rapproché de fournisseurs d'exosquelettes. La finalité : faire tester par les agents de l'équipe des courants faibles différents modèles de ces matériels. Un exosquelette doté d'un cale-nuque garantissant un confort supplémentaire a recueilli l'approbation de tous. L'équipe a depuis été dotée de ces nouveaux EPI.

PRÉSERVER ET AMÉLIORER LA SÉCURITÉ POUR TOUS LES SALARIÉS

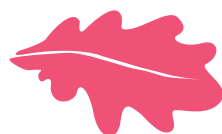
L'année 2023 est marquée par 3 grandes mesures. Tout d'abord, une démarche HSE a été déployée et adaptée aux métiers de l'exploitation, soit plus de 1 000 salariés concernés par ce dispositif. La mise en place d'un comité dédié dans chaque unité de production permet notamment d'échanger sur les problématiques de sécurité et d'analyser les accidents du travail avec pour objectif de les limiter et donc de contribuer à la diminution de l'absentéisme.

Ensuite, l'année 2023 marque aussi le lancement du PAPRI Pact. Ce Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail, obligatoire pour les entreprises de plus de 50 salariés, présente une liste d'actions à mettre en œuvre ainsi que les ressources et le calendrier dédiés. Ce programme est structuré en 5 axes de travail prioritaires pour la CTS avec 21 actions ciblées pour l'année 2023.

Enfin, la CTS a internalisé la formation équipier de première intervention. 51 salariés en ont bénéficié au cours de l'année.

MIEUX ACCUEILLIR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

Un nouveau parcours d'intégration des nouveaux arrivants, plus moderne et bienveillant, a été mis en place en 2023. Le but : faciliter leur intégration, et susciter chez eux un sentiment d'appartenance dès leur arrivée à la CTS. La direction des ressources humaines a plus précisément conçu deux parcours distincts. Le premier s'adresse aux conductrices et conducteurs, le second à l'ensemble des autres salariés. Les deux reposent sur un accompagnement lors de la prise de fonction ainsi qu'en amont et en aval de celle-ci. Les conducteurs, par exemple, sont invités à visiter les ateliers et le poste de commande centralisé avant leur premier jour de travail. Accueillis par le Directeur général, ils bénéficient d'un retour d'expérience d'un conducteur en poste depuis 6 mois à 1 an. De même, ils font le point avec un membre de la DRH durant de leur formation et dressent avec lui un bilan quelques jours après leur embauche.



FAVORISER LE PARTAGE ET LE PARTICIPATIF

DÉVELOPPEMENT DES RITUELS MANAGÉRIAUX

Une méthodologie d'amélioration continue des performances est déployée depuis 2019 dans le cadre du partenariat technique avec Keolis. Son socle : des tableaux de bord et des points d'échanges quotidiens dans les équipes pour faciliter la circulation des informations entre tous. Baptisée AGORA à la suite d'un appel à propositions ouvert à l'ensemble des salariés, cette démarche participative d'amélioration de la performance collective, a d'abord concerné les services de maintenance du matériel roulant comme des infrastructures. En 2023, elle a été introduite notamment à la formation, aux méthodes exploitation, au pôle qualité et amélioration continue ainsi qu'à l'agence commerciale.

DÉMULTIPLIER LES ÉCHANGES ET LES RENCONTRES

Dans une même volonté de renforcer les échanges, un nouveau temps fort appelé « Partageons ensemble nos réussites ! » a été institué en 2023. Ce moment convivial auquel tous les salariés qui le souhaitent peuvent être présents permet de prendre un moment pour partager la satisfaction d'avoir collectivement mis en œuvre des projets et d'en tirer les enseignements. Deux rendez-vous ont été organisés durant l'année. Le premier s'est tenu, le 27 septembre, au cœur de l'unité de production de la Kibitzenau après la restructuration du réseau bus dans les quartiers du Neuhoof et de la Meinau. Le second a été proposé au sein de l'agence commerciale pour célébrer le succès de la rentrée commerciale. Dans le même esprit, l'équipe d'Allô CTS a proposé plusieurs journées de portes ouvertes internes dans l'idée de permettre à leurs collègues de mieux comprendre leur activité et leur rôle dans la relation client. Les 8 sessions proposées ont été complètes. Cette initiative a été plébiscitée et sera reconduite.



L'INGÉNÉRIOSITÉ AU TECHNIQUE RÉCOMPENSÉE

L'ingéniosité des salariés est une richesse pour la CTS. Celle-ci se démontre lors du Challenge des bonnes idées qui récompense les agents des services techniques ayant mis au point une solution augmentant la sécurité au travail, réduisant la pénibilité et/ou améliorant la productivité. 8 agents ont été primés en avril 2023. Leurs créations s'appliquent toutes aux rames Citadis. À savoir : une douille pour remplacer les capteurs de sablière ; un livret de dépannage informatisé ; un outil de réglage du dispositif anti-écrasement d'un piéton ; un extracteur du frotteur des bogies ; une solution de levage du bandage des roues.



NOS PROJETS POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE



RÉINVENTER LA STRATÉGIE EN FAVEUR DE L'EMPLOI

UNE STRATÉGIE DE RECRUTEMENT AU SERVICE DES EXTENSIONS DU RÉSEAU

Avec 1 758 salariés au 31 décembre 2023, la CTS confirme sa place parmi les principaux employeurs de l'Eurométropole de Strasbourg. Durant l'année, 158 collaboratrices et collaborateurs ont été recrutés en CDI, dont 96 conducteurs et conductrices (auxquels s'ajoutent 20 autres en CDD).

Quelque 4 151 candidatures ont été reçues par l'entreprise et 112 proposées par cooptation. Ces embauches viennent pallier des départs à la retraite autant qu'elles visent à accompagner l'extension du réseau. Dans ce cadre, une campagne de recrutement de 400 agents de conduite à l'horizon 2025 a débuté en 2021. Elle a donné lieu à la participation à 16 salons et forums de l'emploi en 2023 et permis d'atteindre déjà le cap des 320 embauches.

SOUTENIR LE DYNAMISME ÉCONOMIQUE ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

La CTS a conclu en 2022 un contrat avec Ovalie visant à déployer l'intérim d'insertion à la conduite. Grâce à la préparation et l'accompagnement spécifique d'Ovalie, une première promotion de 9 intérimaires a été constituée en 2023. Grâce à ce dispositif, la CTS joue un rôle sociétal et intégrateur tout en développant ses ressources.

Par ailleurs, l'extension en cours de la ligne F jusqu'à l'entrée de la commune de Wolfisheim est un vecteur de mobilité, mais aussi de dynamisme économique. Près de 50 entreprises sont engagées dans ce projet dont 75 % de la commande publique concernent des structures bas-rhinoises. Le chantier mobilise en moyenne 150 personnes chaque jour et englobe 30 000 heures d'insertion professionnelle. À sa mise en service en 2025, ce tram desservira une zone riche de 7 100 emplois. De nombreux salariés bénéficieront d'une station à moins de 300 m de leur lieu de travail.



2644
HEURES DE TRAVAIL
en 2023 pour des personnes
en insertion sociale
sur l'ensemble
des projets CTS.



ACHETER ET CONSOMMER DE MANIÈRE RESPONSABLE

ADOPTION D'UN SCHÉMA DE PROMOTION DES ACHATS SOCIALEMENT ET ÉCOLOGIQUEMENT RESPONSABLES

Un Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsables a été coconstruit durant l'année avec l'ensemble des directions. Ce SPASER va servir à planifier les achats sur plusieurs années et en faire de véritables leviers de politiques publiques. Exemple : l'accès aux marchés va être facilité pour les TPE et PME grâce à l'introduction de mécanismes financiers adaptés à leur réalité. En 2023, l'entreprise a fait des achats pour un montant de 165 millions d'euros auprès de 1 052 fournisseurs (dont 51 % ont leur siège dans le Grand Est). Des considérations sociales et environnementales ont été respectivement intégrées dans 10,4 % et 31,6 % des marchés. Le taux de marchés attribués à des TPE/PME s'est élevé à 14,9 %.

DE JUDICIEUSES GRANDES RÉVISIONS

Depuis 2014, la CTS procède à une grande révision décennale de ses bus, à l'instar de ses trams, afin de prolonger leur durée de vie tout en améliorant leur fiabilité et leur confort. Ces grandes révisions constituent une véritable remise à neuf avec rénovation des composants mécaniques et mise à niveau esthétique. En 2023, cette opération a concerné des véhicules Citaro ainsi que des rames Eurotram phase 2. Un atelier exclusivement dédié à ces grandes révisions va sortir de terre à l'unité de production de la Kibitzenau.



DES INITIATIVES CITOYENNES

POURSUITE DU MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Une démarche de mécénat de compétences a été entamée en 2022. Son principe : offrir la possibilité à chaque salarié de consacrer des heures de temps de travail à des associations. En 2023, 5 collaborateurs ont sensibilisé des jeunes aux droits de l'Homme avec Regards d'enfants. 4 autres ont œuvré avec Kodiko qui agit pour l'insertion professionnelle de personnes réfugiées.

ACCUEIL DE PERSONNES EN MESURES PÉNALES

La CTS a souhaité participer à une action sociétale en favorisant l'accueil de personnes ayant une condamnation de travaux d'intérêt généraux. L'entreprise a accueilli les premiers volontaires en 2023.

DONS EN FAVEUR D'ASSOCIATIONS ET D'ÉCOLES

Afin de soutenir leurs activités, tout en luttant contre le gaspillage, l'entreprise effectue régulièrement des dons. En 2023, elle a remis des téléphones mobiles et des éléments informatiques (ordinateurs, écrans...) au collectif Humanis ainsi que plus de 300 kg de papiers revalorisés à 5 écoles de l'Eurométropole. Lors des fêtes de fin d'année, une collecte de jouets a été organisée pour la première fois au profit du Secours populaire.

375 kg
DE DON DE PAPIER
réalisés auprès d'écoles
de l'Eurométropole
de Strasbourg

NOS PROJETS POUR NOTRE DÉVELOPPEMENT



AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE

DE NOUVEAUX OUTILS DE PILOTAGE STRATÉGIQUE EN FAVEUR D'UNE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La CTS est engagée dans une démarche de transition énergétique, menée à l'échelle de son parc de véhicules mais aussi de son patrimoine immobilier. La maîtrise de l'énergie est une question centrale pour la CTS d'un point de vue économique comme environnemental. En ce sens, et conformément aux directives nationales, un plan de sobriété a été élaboré dès l'été 2022. Le but : définir une stratégie globale reposant sur les comportements individuels et collectifs des salariés, la mise en place d'équipements peu énergivores et l'adoption d'énergies renouvelables. Une vingtaine d'actions a été réalisée en 2023.

Cette stratégie est aussi nourrie par un audit énergétique réalisé à cheval sur 2022 et 2023 dans le cadre du décret tertiaire, et soutenu par le financement de la Banque des Territoires Groupe Caisse des Dépôts. Il a permis d'aboutir à l'identification de 3 scénarii et 68 actions. De premières actions ont été déclinées dès 2023, à l'instar d'une rénovation énergétique de 3 locaux de pause. Une étude de faisabilité relative à l'installation de centrales photovoltaïques a par ailleurs été réalisée. Il est prévu d'équiper les dépôts de la Kibitzenau et de Cronenbourg au-delà des exigences réglementaires.



EN ROUTE VERS UN NOUVEAU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION

L'entreprise a procédé durant l'année au lancement d'un appel à candidatures en vue du renouvellement de son système d'aide à l'exploitation (SAE) datant de 2005. Perspective : mise en œuvre en 2025.



DIGITALISATION DES OUTILS

La CTS a toujours misé sur l'innovation pour assurer son développement. En 2023, le service Allo CTS, par exemple, s'est doté d'un journal d'appels numérique développé en interne. Il sert à recenser les sollicitations des clients afin de faire remonter leurs motifs aux directions concernées et déclencher, le cas échéant, des actions correctives.

Par ailleurs, l'année 2023 a aussi été l'occasion de moderniser sa pratique et ses outils d'inventaire pour plus d'efficacité, de rapidité et de facilité. Fini l'inventaire physique qui mobilise une fois par an une centaine de salariés pour comptabiliser l'ensemble des pièces en stock, les répertoire sur des fiches papier et oblige la fermeture des 12 magasins. Désormais, la CTS est dotée d'un nouvel outil pour informatiser le process qui permet une gestion des stocks tout au long de l'année. L'intégration des données se fait désormais de manière automatique et informatisée par un gestionnaire des inventaires.

Enfin, le déploiement de Microsoft 365 s'est poursuivi sur l'année 2023, auprès de 504 utilisateurs. Pour faciliter les missions en mobilité, 42 nouvelles licences Kizeo Forms ont été acquises durant l'année, ce qui a permis de compléter plus de 12 000 formulaires en ligne.

5 800
APPELS EN MOYENNE
PAR MOIS,
pris en charge
par l'équipe
d'Allo CTS



UNE CULTURE DE L'INNOVATION RECONNUE

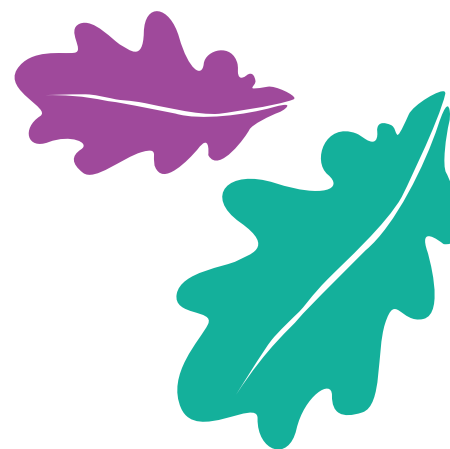
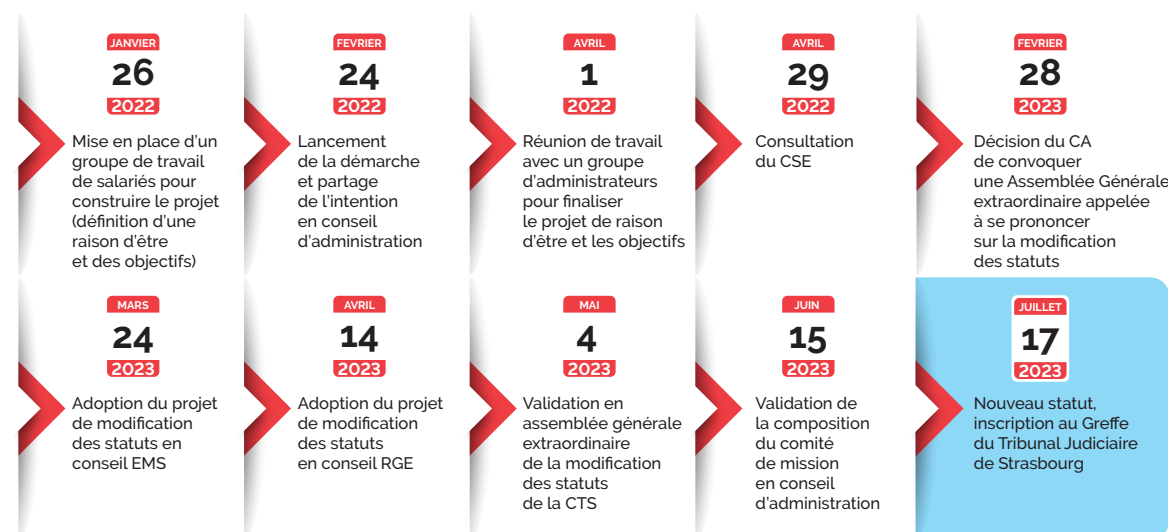
La CTS s'est hissée à la 145^e place du classement national des Leaders de l'innovation 2023 réalisé par Les Echos et Statista. Les experts du journal et de l'institut de recherche ont analysé quelque 7 000 entreprises hexagonales au regard de leur culture de l'innovation, de leur politique RSE et de leurs services.



PASSAGE EN SOCIÉTÉ À MISSION

La CTS a adopté la qualité de société à mission le 4 mai 2023 en assemblée générale extraordinaire. Ses statuts ont été officiellement changés le 17 juillet auprès du greffe du tribunal judiciaire de Strasbourg. Les engagements sociaux comme sociétaux et environnementaux de la CTS sont désormais inscrits dans ses statuts au travers d'une raison d'être et de cinq objectifs. Spécialement nommé, un comité de mission a pour prérogative de vérifier que les orientations de l'entreprise sont en adéquation avec ses objectifs statutaires. Ses dix membres ont également pour rôle de la challenger et de lui soumettre des pistes d'amélioration. Ils se sont réunis pour la première fois le 19 décembre.

LES GRANDES ÉTAPES VERS LA SOCIÉTÉ À MISSION



RÉ- SUL- TATS FINANCIERS



DONNÉES GÉNÉRALES, RATIOS CLÉS

	2022	2023	2023/2022
OFFRE KILOMÉTRIQUE (en milliers de km)	18 436	18 881	2,4 %
Bus	8 898	9 054	1,7 %
Tram	6 110	6 139	0,5 %
Km réalisés par la CTS en propre	15 008	15 193	1,2 %
Km réalisés par les affrétés	3 428	3 689	7,6 %
PLACES-KILOMÈTRES-OFFERTES (PKO) (en milliers)	3 500	3 511	0,3 %
PKO Bus	1 013	991	-2,1 %
PKO Tramway	2 281	2 297	0,7 %
PKO sur km CTS	3 294	3 289	-0,2 %
PKO sur km affrétés	206	222	8,2 %
FRÉQUENTATION (en milliers de déplacements)	94 139	98 704	4,9 %
Nombre de voyages	127 087	133 251	4,9 %
Voyages / km	6,9	7,1	2,4 %
RECETTES (en millions d'€)	48,8	56,2	15,1 %
Recette moyenne au déplacement	0,518	0,569	9,8 %
Taux de couverture des dépenses par les recettes	35,6 %	35,2 %	-0,9 %
EFFECTIFS (en équivalents temps plein)	1 593,6	1 663,9	4,4 %
dont effectifs de conduite	994,5	1 014,4	2,0 %
CONTRIBUTION FORFAITAIRE EMS (en millions d'€)	145,0	162,7	12,2 %
dont part exploitation	95,2	112,2	17,8 %
dont part investissement	49,8	50,5	1,5 %
RÉSULTAT NET COMPTABLE (en milliers d'€)	1 812,9	2 333,1	28,7 %

RÉSULTAT (EN K€)

	2022	2023
Chiffre d'affaires	54 621	62 448
Production immobilisée	1 292	1 391
Contribution forfaitaire d'exploitation	96 180	113 329
Reprise sur provisions et amortissements	5 507	6 543
Transferts de charges	46 000	44 427
Subventions d'investissement virées au résultat	11 217	10 749
Autres produits	367	590
PRODUITS D'EXPLOITATION	215 184	239 477
Achats de matières premières et autres approvisionnements	8 615	8 355
Variation de stocks	- 479	- 687
Achats non stockés de matières et de fournitures	12 044	24 047
Autres achats et charges externes	45 424	51 986
Impôts, taxes et versements assimilés	10 235	10 945
Salaires et traitements	64 798	70 654
Charges sociales	24 713	26 113
Dotations aux amortissements sur immobilisations	40 302	40 289
Dotations aux provisions sur actif circulant	647	524
Dotations aux provisions pour risques et charges	8 617	7 910
Autres charges	17	21
CHARGES D'EXPLOITATION	214 933	240 157
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	251	- 680

RÉSULTAT NET	2022	2023
Produits de participations	6	0
Autres intérêts et produits assimilés	-	1
Reprises sur provisions et transferts de charges financières	4 416	6 719
Produits nets sur cessions de VMP	91	1 711
PRODUITS FINANCIERS	4 513	8 431
Intérêts et charges assimilées	4 416	6 664
CHARGES FINANCIÈRES	4 416	6 664
RÉSULTAT FINANCIER	97	1 767
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	348	1 087
Produits sur opérations de gestion	704	710
Produits des cessions d'éléments d'actifs	232	174
Subventions d'investissement virées au résultat	30	67
Autres produits exceptionnels	80	152
Reprises sur provisions et transferts de charges exceptionnelles	855	573
PRODUITS EXCEPTIONNELS	1 901	1 676
Charges sur opérations de gestion	207	186
Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	244	295
Autres charges exceptionnelles	36	3
CHARGES EXCEPTIONNELLES	487	484
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	1 414	1 192
Impôts sur les bénéfices	- 51	- 54
BÉNÉFICE DE L'EXERCICE	1 813	2 333

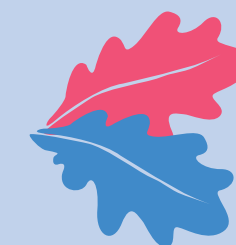
BILAN (EN K€)

ACTIF	2022	2023
Immobilisations incorporelles	3 391	2 921
Immobilisations corporelles	405 138	431 225
Immobilisations financières	3 834	3 951
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	412 363	438 097
Stocks et en-cours	9 677	9 870
Avances et acomptes versés	381	350
Créances	12 116	17 130
Valeurs mobilières de placement	9 472	9 472
Disponibilités	25 783	68 585
Charges Constatées d'avance	953	967

TOTAL ACTIF CIRCULANT	58 383	106 374
TOTAL DE L'ACTIF	470 746	544 471

PASSIF	2022	2023
Capital	5 000	5 000
Réserves	1 436	1 436
Report à nouveau (perte)	- 8 364	- 6 551
Subventions d'investissement	80 836	73 605
Provisions réglementées	-	-
TOTAL CAPITAUX PROPRES	80 721	75 823
Provisions pour risques et charges	38 816	40 221
TOTAL PROV. POUR RISQUES ET CHARGES	38 816	40 221
Dettes financières	294 335	337 828
Dettes d'exploitation	30 566	39 144
Dettes sur immobilisations	19 394	44 142
Dettes diverses	4 610	4 761
Produits constatés d'avance	2 305	2 552

TOTAL DES DETTES	351 209	428 427
TOTAL DU PASSIF	470 747	544 471



PERSPECTIVES



POURSUITE DES TRAVAUX
DE L'EXTENSION
DU TRAM F À L'OUEST



DÉMARRAGE
DE LA GRANDE
RÉVISION
DES 45 CITADIS 1



TRAM NORD :
LANCEMENT
DE LA MAÎTRISE
D'OUVRAGE
OPÉRATIONNELLE



UNE ENQUÊTE ORIGINE/
DESTINATION SUR TOUT
LE RÉSEAU



CERTIFICATION
DE LA QUALITÉ
DE SOCIÉTÉ
À MISSION
PAR UN OTI



Bizarre, une tentative de
connexion à mon espace de travail...
Mais heureusement avec le système de
double authentification, personne ne peut y
accéder sans ma validation !
Ouf !

RENFORCEMENT
DE LA
CYBERSÉCURITÉ



LA E-BADGÉO
BIENTÔT
DISPONIBLE



GRANDE CAMPAGNE
DE RECRUTEMENT



PROMOTION
DE LA
VALIDATION

2023
RAPPORT
D'ACTIVITÉ
ET DE RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



**RETOURNER
LA BROCHURE
POUR ACCÉDER
AU RAPPORT
DU COMITÉ
DE MISSION**

CTS



**RETOURNER
LA BROCHURE
POUR ACCÉDER
AU RAPPORT
D'ACTIVITÉ**



RAPPORT
DU COMITÉ
DE MISSION

DAGRÉ | RCS 390 920 411
Illustrations : @Florimond Mochel | @Léo Deschler