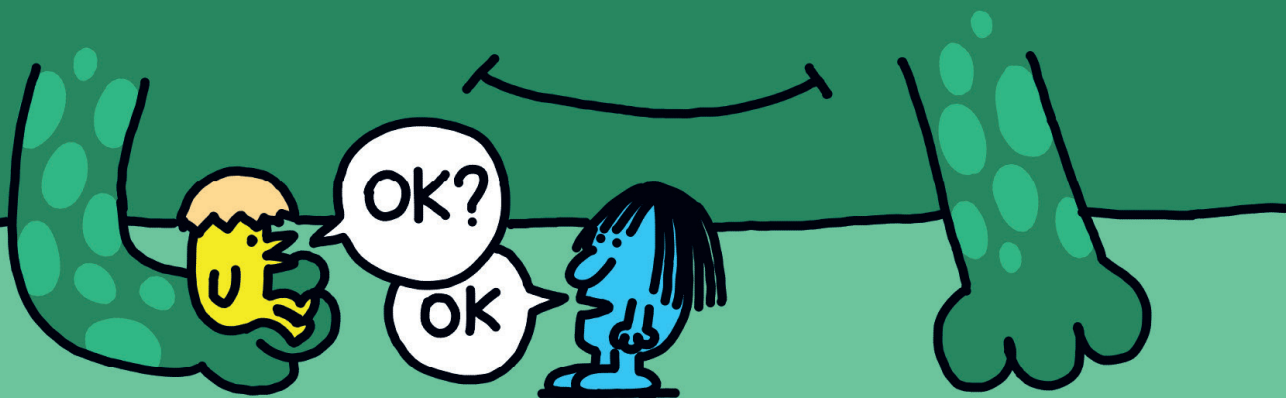


2024 **RIA** cT_s
PPORT
D'ACTIVITÉ
ET DE RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE





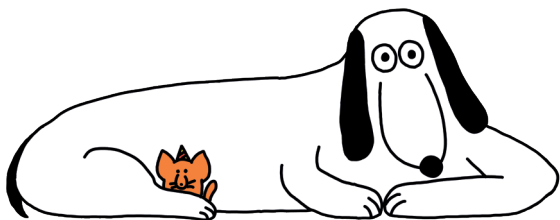
Entreprise citoyenne et proche de ses clients, la CTS est un acteur majeur de la vie quotidienne de ses usagers. En choisissant d'habiller ses véhicules, elle participe à l'animation de l'univers visuel du territoire tout en valorisant les potentiels créatifs qu'il abrite. Elle s'engage ainsi en faveur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



Ce document est inspiré de l'œuvre réalisée par Anouk Ricard, illustratrice et auteure de bande dessinée, sur un tramway de la CTS en 2024. Ce projet s'est inscrit dans le cadre de la labellisation de Strasbourg en tant que Capitale mondiale du Livre par l'UNESCO. Première ville française à se voir attribué ce label, Strasbourg a déployé pour l'occasion un projet intitulé Lire notre monde, articulé autour de cinq axes. Anouk Ricard a été choisie pour illustrer « Strasbourg, ville d'idées et de débats ».

Dans cette œuvre, l'artiste a souhaité retranscrire l'image et le souvenir qu'elle avait du territoire au travers d'un habillage « *gai et coloré* » fidèle à son style artistique, tout en s'inspirant des véhicules de la CTS. « *Certains animaux reprennent la forme du tram, comme s'ils étaient eux-mêmes le wagon. C'est un peu un hommage à Hayao Miyazaki et à son chat-bus dans « Mon voisin Totoro ».* Quant aux bulles, elles représentent les débats d'idées, les échanges ». Anouk Ricard a été élue Grand Prix du Festival International de la Bande Dessinée d'Angoulême en 2025.

Pour découvrir l'ensemble de la démarche artistique menée par la CTS retrouvez ici notre cartographie :



SOM- MAIRE

Édito	4
CTS et Eurométropole de Strasbourg	6
Gouvernance	7
La CTS, société à mission	8
Chiffres clés 2024	10
Enquête OD 2024	14
Les faits marquants 2024	18
Nos projets pour notre planète	20
Nos projets pour nos clients	24
Nos projets pour nos salariés	32
Nos projets pour l'économie du territoire	36
Nos projets pour notre développement	40
Résultats financiers	44
Perspectives	48





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

LA CTS A RÉALISÉ UN RECORD HISTORIQUE DE FRÉQUENTATION EN 2024. COMMENT L'EXPLIQUEZ-VOUS ?

Emmanuel Auneau : Nous nous étions fixés l'objectif de franchir le cap des 100 millions de déplacements en 2025. Nous y sommes déjà parvenus en cette année 2024 avec 102,4 millions de déplacements, contre 98,7 millions en 2023. Tout au long de son histoire débutée en 1877, la CTS n'a jamais enregistré un tel niveau de fréquentation. Le nombre des abonnés est passé, pour sa part, de 184 000 en 2023 à 198 000 durant l'année. Ces progressions démontrent que nos choix en termes d'offre répondent pleinement aux besoins des clients. En 2023, par exemple, nous avons fait monter en gamme six lignes structurantes en déployant le réseau Chron'hop. Ce concept repose sur une forte fréquence, de larges amplitudes horaires et une vitesse commerciale élevée. Nous avons atteint la moyenne visée de 70 000 voyages quotidiens sur ces lignes en 2024. D'autres lignes vont encore intégrer progressivement ce réseau Chron'hop à compter de l'automne 2025.

Patrick Maciejewski : Il n'y a pas de secret. C'est l'efficacité qui fait le succès des transports en commun, et le prolongement sur 5,4 km de la ligne G en atteste. Sa fréquentation a doublé un mois après la mise en service de cette extension en novembre 2023 et depuis elle ne cesse d'augmenter. Nous nous attendons désormais à une nouvelle hausse de fréquentation du réseau avec la mise en service, en novembre 2025, d'une extension de la ligne de tram F jusqu'à l'entrée de Wolfisheim. Son chantier a été intense en 2024 en raison de sa localisation dans un secteur dense et sa concomitance avec des opérations sur le réseau de chaleur urbain. Nous avons

aussi prévu de lancer la construction d'une ligne de tram vers le Nord de l'agglomération strasbourgeoise. À la suite d'un avis négatif rendu par sa commission d'enquête publique en décembre 2024, l'Eurométropole de Strasbourg a choisi de repousser ce projet et d'engager une nouvelle phase de concertation. C'est une déception, mais il faut respecter l'expression démocratique. La CTS reste mobilisée pour concrétiser l'idée d'un tram Nord permettant d'améliorer la desserte de certaines communes et de renforcer des connexions sur le réseau tout en désaturant son cœur.

QU'EN EST-IL DES RECETTES COMMERCIALES ?

Emmanuel Auneau : La hausse de fréquentation se reflète au niveau de nos recettes commerciales. Celles-ci se sont élevées à 63 millions d'euros durant cet exercice 2024. Leur augmentation de presque 7 millions d'euros en un an est le résultat à part égale de la revalorisation de nos tarifs au 1^{er} juillet 2023 et de l'augmentation de la fréquentation du réseau. C'est-à-dire directement de notre performance. Notre taux de couverture des dépenses de fonctionnement par les recettes a bondi de 2,6 % pour s'établir à 37,8 %. C'est exceptionnel comparativement au taux affiché par d'autres réseaux d'agglomérations de même taille. Dans un contexte financier compliqué pour les collectivités, ces recettes ont permis à l'Eurométropole de revoir sa contribution annuelle à 159,9 millions d'euros, contre 163 millions d'euros en 2023. Cette baisse a en outre été rendue possible par la diminution des coûts de l'énergie. Ces derniers restant néanmoins très élevés, nous maintenons une politique d'achats énergétiques responsable.

LE FIL ROUGE DE L'ENTREPRISE POUR CETTE ANNÉE 2024 ÉTAIT "CONSOLIDER ET OPTIMISER". POUR QUELLE RAISON ?

Emmanuel Auneau : Des échéances importantes se profilent : la finalisation des projets inscrits à notre feuille de route 2021-2025, la préparation de la suivante, ainsi que le renouvellement de notre contrat de concession avec l'Eurométropole en 2030. Au regard de ces enjeux, il était important en 2024 de consolider et d'optimiser notre fonctionnement autant que notre offre.

QUELS SONT LES PROJETS OU LES RÉALISATIONS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2024 ?

Emmanuel Auneau : Nous avons, par exemple, démarré les travaux de construction d'un atelier réservé aux grandes révisions de nos tramways. Implanté dans notre unité de production de la Kibitzenau, il sera opérationnel à partir du début de l'été 2025. En parallèle, nous avons préparé l'arrivée au printemps 2025 de premières rames Citadis 3 et étendu notre parc de bus électriques avec toutes les difficultés que cette technologie impose. Pour entretenir et conduire notre flotte, nous avons continué à former nos agents et à recruter. Tous services confondus, 203 personnes ont été embauchées en CDI durant l'année, dont sept techniciens à l'issue d'une formation sur mesure dispensée pour la première fois avec le CFA de la mobilité de Strasbourg.

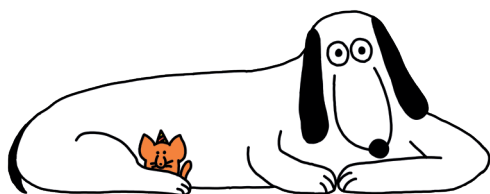
Patrick Maciejewski : L'innovation étant inscrite dans l'ADN de la CTS, nous avons par ailleurs pris part à deux expérimentations lourdes de sens. En fin d'année, nous avons démarré le test d'un système de mesure de l'affluence dans les trams des lignes A et D en temps réel entre les stations Étoile Bourse et Porte de l'Hôpital. Développé par la start-up Affluences, ce dispositif permet d'aiguiller les clients vers les portes les moins occupées afin d'améliorer leur confort et leur sécurité. En partenariat avec la Poste, Alstom et l'Eurométropole, nous avons aussi expérimenté, du 6 septembre au 26 octobre, le transport conjoint de colis et de passagers dans des rames de la ligne B entre la plateforme multimodale de Hoenheim Gare et la station Broglie à Strasbourg. Il s'agissait d'une première sur un réseau français. Les conclusions de cette expérience vont servir à des réflexions sur les autres façons d'utiliser un réseau et les solutions de livraison écoresponsables à appliquer dans les centres-villes.

2024 A PAR AILLEURS ÉTÉ UNE ANNÉE DE CONSOLIDATION STATUTAIRE, N'EST-CE PAS ?

Patrick Maciejewski : Cette année nous a permis, en effet, de consolider notre qualité de société à mission effective depuis le 17 juillet 2023. Tous nos projets ont été poursuivis ou initiés en cohérence avec les cinq engagements sociaux, sociétaux et environnementaux intégrés dans nos statuts. Un comité de mission a commencé à vérifier leur respect, publié un premier rapport en ce sens et proposé des actions. Venant de divers horizons, ses membres sont à l'origine d'une intelligence collective qui pousse l'entreprise à s'interroger davantage encore sur le bien-fondé de ses activités. Nous ne pouvons que nous en féliciter, tout comme nous nous réjouissons de l'entrée, durant cette année 2024, de la ville de Kehl au capital de la CTS. La CTS est ainsi devenue la première société publique locale française à voir entrer une collectivité étrangère à son capital. Cette prise de participation est une étape symbolique très forte.

APRÈS CETTE ANNÉE 2024 DE RENFORCEMENT DE SES FONDATIONS, L'ENTREPRISE EST DONC PRÊTE À SE DÉVELOPPER ENCORE ?

Emmanuel Auneau : L'entreprise est prête à vivre une nouvelle phase de développement ainsi qu'à relever tous les défis qui se présenteront à elle. L'année 2025 a malheureusement débuté de manière éprouvante avec la collision entre deux trams, le 11 janvier, dans le tunnel de la gare de Strasbourg. Toute l'entreprise s'est pleinement mobilisée face à cette situation exceptionnelle. Ensemble, nous avons su gérer et faire face, faciliter l'accompagnement des victimes et des clients, démontrant ainsi que la force de notre collectif est bien réelle et très solide.

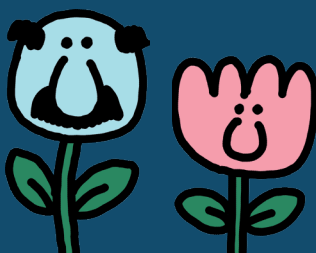


LA CTS, PARTENAIRE DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

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 2024)

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 BULOUE, 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

L'ADMINISTRATEUR REPRÉSENTANT DE LA VILLE DE KEHL

Bodo KOPP, Adjoint au maire

LES REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS DE LA CTS

Élisabeth KIEFFER

Giuseppe DI FORTI

LES CENSEURS

Ville de Strasbourg représentée par **Pierre OZENNE**, 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'euros détenu à

79,95 %

20 %

0,05 %

par l'Eurométropole de Strasbourg

par la Région Grand Est

par la Ville de Kehl

Depuis le 26 novembre, la ville de Kehl est entrée au capital de la CTS et siège donc désormais au conseil d'administration.

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**

Président

ADEUS
Directeur Général

**Jacques
ANSTETT**

Usager citoyen français
*Membre du Conseil
de développement de
l'Eurométropole de Strasbourg*

**Céline
HEMMERLE**

CTS
*Secrétaire
documentaliste*

**Emmanuel
RIVIÈRE**

Agence du Climat
de l'Eurométropole
de Strasbourg
Directeur Général

**Michel
BERNAULT**

ASTUS
Membre du bureau

**Babak
MEHMANPAZIR**

École de Management
Directeur Général

**Rainer
STUMM**

Usager citoyen allemand

**Rolf
ENSMINGER**

APF France Handicap
Élu

**Angeline
OKOMBI NDIINGA**

Université de Strasbourg
*Vice-Présidente,
vie universitaire*

**Vincent
TRIPONEL**

CCI Alsace Eurométropole
*Vice-Président,
élu en charge
de l'aménagement
du territoire et des mobilités*

**POUR DÉCOUVRIR
LE RAPPORT
DU COMITÉ DE MISSION**



**RETOURNEZ
CETTE BROCHURE**

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 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 3 POUR NOS SALARIÉS

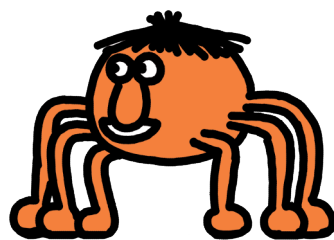
La CTS s'engage pour le bien vivre dans l'entreprise. Elle veille à la sécurité et au bien-être de ses agents tout au long de leur carrière. Elle encourage le dialogue social et la transmission de valeurs partagées au bénéfice d'une ambition et d'une mobilisation collectives.

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.

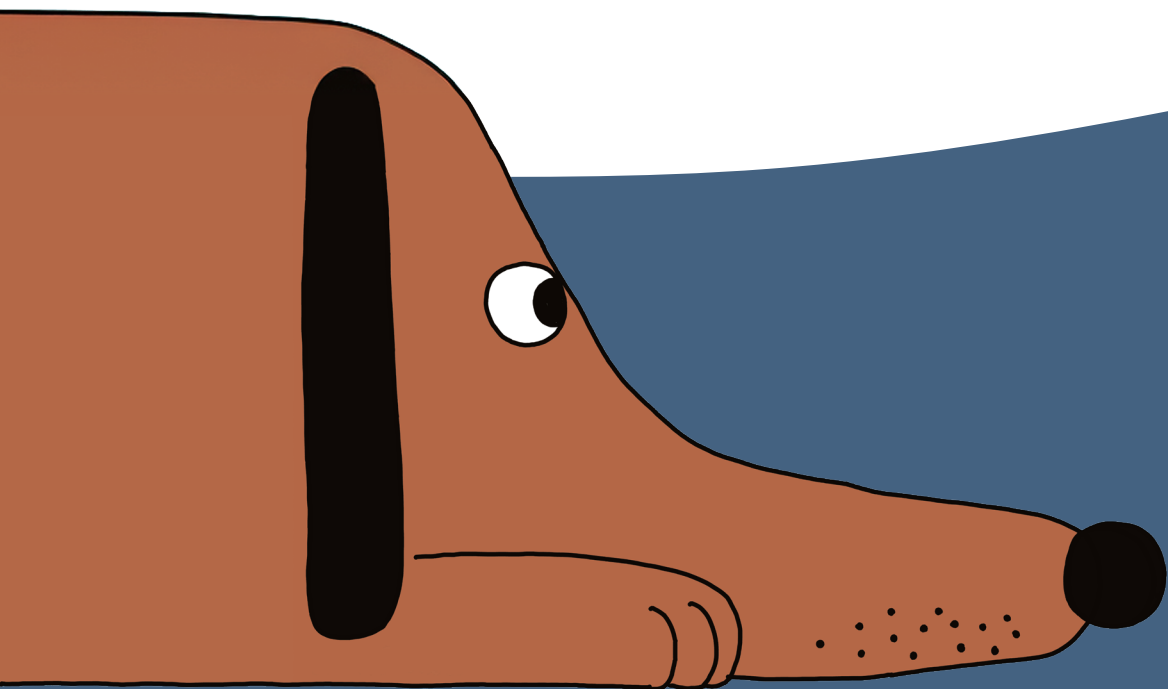
OBJECTIF 5 POUR NOTRE DÉVELOPPEMENT

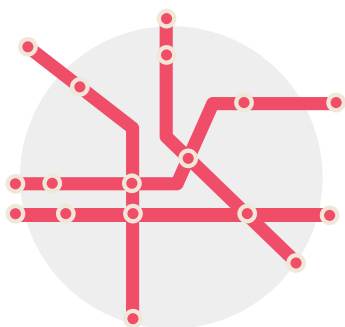
La CTS s'investit dans l'innovation technique et sociale pour améliorer sa performance et développer son expertise au service des politiques publiques de mobilité.



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 2024





RÉSEAU

- **6** lignes de tram
- **2** lignes de BHNS
- **82,3 km** de lignes commerciales tram et BHNS
- **6** lignes Chron'hop
- **33** lignes de bus
- **386 km** de lignes commerciales bus dont 50 km de Chron'hop
- **1 605** 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

107 Trams

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

254 bus

- **143** bus standards
- **111** bus articulés
- **69** roulant à l'électrique (27 %)
- **185** roulant au GNV (73 %)
- **19,8 millions** de km parcourus
 - **13,6 millions** de km bus
 - **6,2 millions** de km tram
- **100 % du parc**
accessible aux PMR
(Personnes à Mobilité Réduite)



FRÉQUENTATION

- **102,4 millions** de déplacements sur le réseau (un déplacement peut être constitué de plusieurs voyages)
- **138,2 millions** de voyages sur le réseau dont 3,8 millions de voyages sur le tronçon kehlois de la ligne D
- **507 000 voyages** par jour en moyenne
- **266** voyages par an et par habitant
- **+ 3,8 %** de fréquentation sur un an
- **9,2 %** : Taux de fraude
- **814 836 entrées dans les P+R**



ABONNÉS

- **198 000 abonnés**
- **74 040 bénéficiaires** de la gratuité (4-17 ans, résidant sur le territoire de l'EMS)
- **62 001 abonnés** disposant de la tarification solidaire



POINTS DE VENTE

- **1 agence commerciale**
- **1 agence en ligne**
- **94 points relais** dont 4 en Allemagne
- **1 application mobile « tout en un »** (+ de 936 000 téléchargements depuis son lancement en 2017)

DONNÉES SOCIALES



- **1 855 salariés** répartis sur 3 dépôts
dont 1 139 conductrices/conducteurs
- **203 embauches en CDI**
dont 113 conductrices et conducteurs
- **4,71 %** de la masse salariale **consacrés à la formation**
(soit 3,5 millions d'euros)
- **254 rencontres** entre la direction et les partenaires sociaux
- **35 contrats d'apprentissage** et de professionnalisation
en alternance conclus dans l'année
- **89/100** : Score atteint pour **l'index de l'égalité**
professionnelle femme/homme



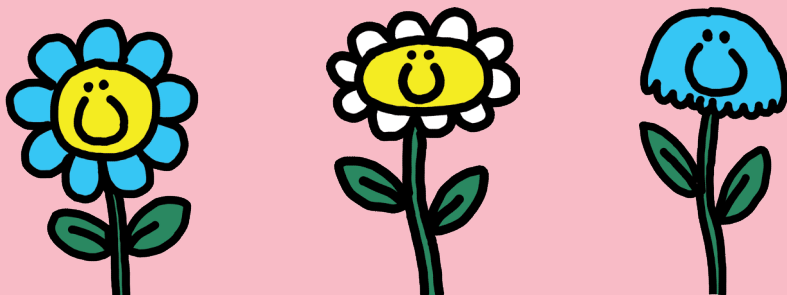
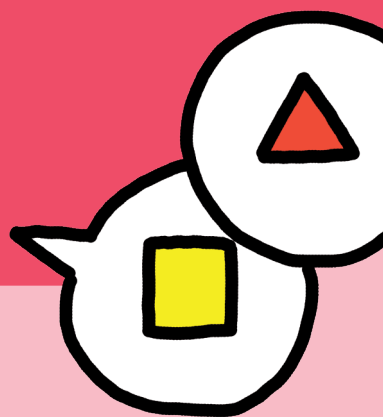
PERFORMANCES ÉCONOMIQUES

- **159,9 millions d'euros** de contribution
de l'Eurométropole de Strasbourg
- **62,7 millions d'euros** de recettes clients
- **37,8 %** de taux de couverture des dépenses
par les recettes clients
- **209 millions d'euros**
d'achats auprès de 1 168 fournisseurs
dont 58 % ont leur siège social dans le Grand Est.

95,76 %
DE
PERFORMANCE
GLOBALE

85 %
DE CLIENTS
SATISFAITS

Enquête OD 2024



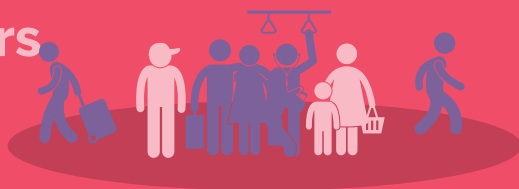
QU'EST-CE QU'UNE ENQUÊTE ORIGINE DESTINATION ?

Enquête pour caractériser les pratiques de déplacement des clients de la CTS et reconstituer une photographie sur un jour type de semaine (origine et destination du déplacement, motif, correspondance, fréquence d'utilisation, profil du client, etc.)

110 000 voyageurs

enquêtés entre mars et mai 2024
(jours types de semaine)

+ **de 100** enquêteurs



452 892 déplacements

20%

sont des déplacements
en correspondance
sur le réseau CTS

57%

de déplacements contraints
(travail, étude, école...)

43%

non contraints
(achat, loisirs...)

**Plus de $\frac{3}{4}$
d'abonnés**

(dont abonnements combinés
et gratuité - 18 ans)



1^{ÈRE} ORIGINE-DESTINATION :

Homme de fer – République

4 500

déplacements/jour

Une distance
inter-stations de
740 mètres



Nombre moyen d'interstations par déplacement et par type de ligne

CTS
Réseau global **5,6**

**Tram
et BHNS** **5,3**

Chron'hop **6,5**

BUS **6,3**

Distance moyenne d'un déplacement par type de ligne

CTS
Réseau global **2,7**

**Tram
et BHNS** **2,7**

Chron'hop **2,6**

BUS **2,7**

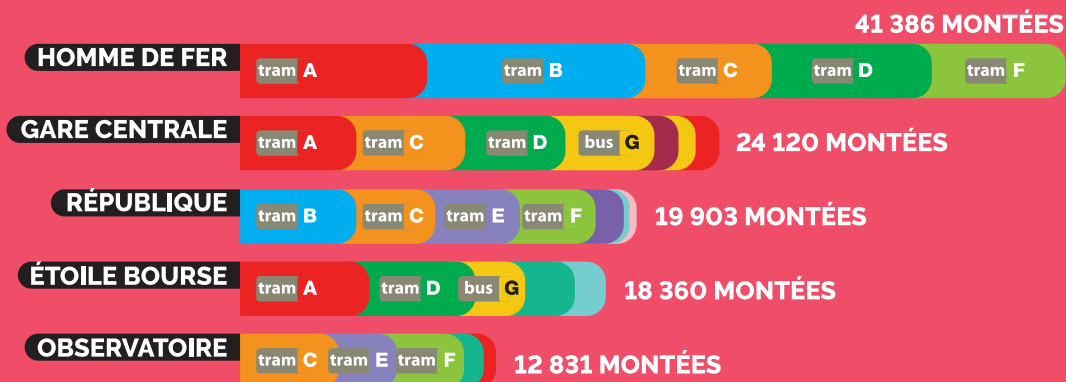


Près de 2/3
de déplacements
sont internes
à la ville
de Strasbourg



12%
des déplacements
sont intermodaux

TOP 5 DES ARRÊTS LES PLUS FRÉQUENTÉS

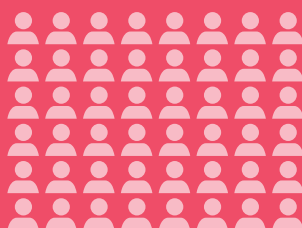


ARRÊT LE PLUS FRÉQUENTÉ PAR TYPE DE LIGNE

HOMME DE FER
1^{ER} ARRÊT
DU RÉSEAU CTS
ET DU RÉSEAU TRAM
41 386 MONTÉES



LES HALLES
PONT DE PARIS
1^{ER} ARRÊT
RÉSEAU CHRON'HOP
6 415 MONTÉES



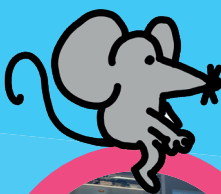
ROTONDE
1^{ER} ARRÊT
DU RÉSEAU
BUS
2 947 MONTÉES



LES FAITS MARQUANTS 2024



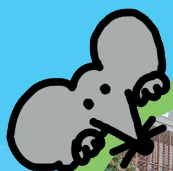
**ENTRÉE
AU CAPITAL DE KEHL
(VILLE ALLEMANDE
FRONTALIÈRE)**



**TRAM NORD,
UN PROJET
À REDÉFINIR**



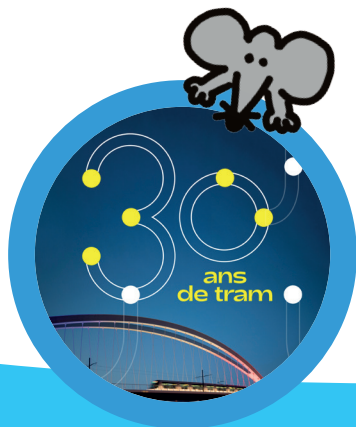
**UN TRAM-COLIS
EXPÉRIMENTAL**



**CONSOLIDATION
DES LIGNES
CHRON'HOP**



**UNE COMMUNICATION
DÉCALÉE POUR BIEN
VOYAGER ENSEMBLE**



**30 ANS
DU TRAM**



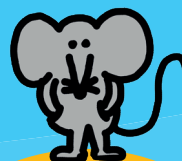
**VALORISATION/
PROMOTION
DES P+R**



**INTERNALISATION
DE LA FORMATION
CONTINUE
OBLIGATOIRE**



**UNE OFFRE BUS
OPTIMISÉE**



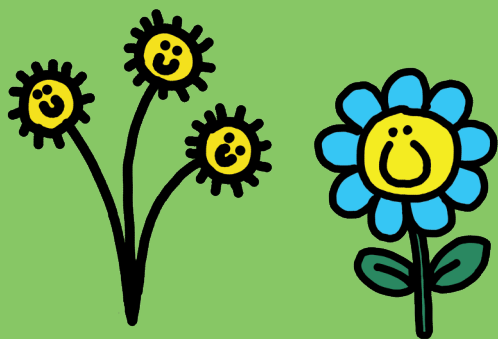
**UNE CAMPAGNE
DE RECRUTEMENT
"TOUS MÉTIERS"**



**UNE CYBERSÉCURITÉ
RENFORCÉE**



NOS PROJETS POUR NOTRE PLANÈTE





UN RÉSEAU DYNAMIQUE

DES LIGNES CHRON'HOP CONSOLIDÉES

La CTS exploite Chron'hop, un réseau de 6 lignes de bus structurantes à la qualité de service proche de celle du tram en termes de cadencement et d'amplitude. En novembre 2023, le lancement de trois d'entre elles – C3, C6 et C9 – a été perturbé par un risque d'effondrement du quai Saint-Jean à Strasbourg. Des actions correctives ont été instaurées dès le 11 mars 2024 : modifications d'itinéraires et aménagement de voies réservées. D'autres mesures ont encore été mises en service à partir de l'été. L'offre de la C7 a été améliorée entre « Neuhoef Lucie Aubrac » et « La Rochelle » pour mieux répondre aux besoins des salariés du Port autonome. Le terminus de la C8 au centre-ville a été déplacé pour optimiser les conditions d'exploitation.

UNE OFFRE OPTIMISÉE À LA RENTRÉE

Plusieurs lignes de bus ont été modifiées à la rentrée. Pour améliorer la desserte entre Lingolsheim, Eckbolsheim et Strasbourg-Poteries, la ligne 45 a été prolongée de l'arrêt « Roethig Gare » jusqu'au pôle d'échanges de Poteries où elle effectue désormais son terminus. La ligne dessert 8 arrêts supplémentaires et propose de nouvelles connexions avec le reste du réseau CTS. Dans ce secteur, un service scolaire a aussi été créé pour permettre aux élèves de rejoindre le Collège Katia et Maurice Krafft à Eckbolsheim. La ligne 2 a quant à elle été prolongée pour mieux desservir le secteur Elmerforst et rétablir un accès direct à la gare et au centre-ville pour les habitants de la Montagne Verte. Par ailleurs, dans le but de répondre aux besoins des clients et améliorer leur confort, des départs supplémentaires ont été mis en place en heures de pointe sur la ligne de Bus à haut niveau de service G ainsi que sur les lignes 72 et 75.

STATION ELUARD :

UN ARRÊT LE LONG DE LA M351

Implanté le long de la M351 à hauteur du quartier strasbourgeois de HautePierre, l'arrêt Paul Éluard est entré en service le 13 novembre. Il permet une connexion de la ligne D avec quatre lignes de la CTBR (230, 240, 205 et 209). Plus de 200 cars interurbains y transitent chaque jour. Géré par la CTS, ce pôle d'échanges est une concrétisation majeure du volet routier du Réseau Express Métropolitain Européen (REME).





TRAVAUX D'EXTENSION DU TRAM F

Tout juste un an après le démarrage des travaux d'extension de la ligne F entre le quartier strasbourgeois de Koenigshoffen et Wolfisheim, la pose des rails a débuté durant l'été. Elle va durer jusqu'au printemps 2025 afin de permettre une mise en service de ce prolongement de 4,2 km au mois de novembre suivant. Ce chantier relève du défi. En plus de se dérouler au milieu d'un environnement urbain aussi dense que son trafic routier, il exige des opérations complexes. Parmi elles : l'aménagement des deux premières zones banalisées du réseau (trams et voitures). Cette nouveauté sur la ligne F, exploitée à l'unité de production de l'Elsau, nécessitera la plus grande des vigilances des automobilistes et des conducteurs de tramway. Sur ces deux portions les vitesses seront adaptées pour assurer une cohabitation en toute sécurité.

Cette extension va s'accompagner de la création d'un P+R à proximité de son futur terminus à Wolfisheim et de huit nouvelles stations. La plantation de 700 arbres est prévue sur son tracé, tout comme l'est la protection du système racinaire d'une cinquantaine d'autres arbres considérés comme critiques.

TRAM NORD, UN PROJET À REDÉFINIR

À la suite d'un avis défavorable rendu en décembre par sa commission d'enquête, l'Eurométropole de Strasbourg a décidé de remettre à plat le projet d'extension du réseau tram vers le Nord de son agglomération. Pour ce faire, une démarche participative – comprenant une convention citoyenne – va être menée en 2025.



VERS TOUJOURS PLUS DE DÉCARBONATION

UN PARC 100% PROPRE

Avec la sortie du parc du dernier bus gazole en 2023, le parc de la CTS est depuis 100% propre. Ainsi, un voyage effectué sur le réseau CTS a émis en moyenne 42,51 g équivalent CO₂/km en 2024. Dans le cadre d'un marché avec le fournisseur HEULIEZ, deux nouveaux bus standards électriques ont été réceptionnés. Ainsi, au 31 décembre, son parc comptait 72,8 % de bus GNV. Le bio gaz représente 24% du gaz consommé. L'unité de production de Cronenbourg passe à l'électrique.

Des travaux ont été menés au sein du dépôt de Cronenbourg de mars à septembre afin d'y accueillir des bus électriques. Ces travaux ont donné lieu, entre autres, à l'installation de deux postes électriques et de 17 bornes de recharge (9 autres seront posées en 2025). Une modernisation plus large des infrastructures électriques du dépôt a été effectuée. Tandis que la source d'alimentation des bâtiments administratifs a été doublée, douze bornes de rechargement pour véhicules légers (IRVE) ont été déployées.



LE DESIGN DES CITADIS 3 DÉVOILÉ

À l'issue d'une procédure négociée européenne, l'entreprise a commandé 12 rames Citadis 3 à Alstom. Sans attendre leur livraison attendue à partir de 2025, leur design a été dévoilé en septembre. D'une capacité d'accueil de 286 voyageurs, ces rames offriront 12 places réservées aux personnes à mobilité réduite. Grâce à une motorisation optimisée, une gestion efficace du confort climatique et d'éclairages 100 % LED, elles permettront de réduire d'au moins 20 % la consommation d'énergie par rapport à des modèles plus anciens. Elles seront recyclables à 95 % et revalorisables à 99 %.

AU DÉPÔT À VÉLO!

AU DÉPÔT À VÉLO !

Pour la 4^{ème} année consécutive, l'entreprise a pris part au challenge "Au boulot à vélo" organisé au mois de juin par l'association Cadr67. Son principe : privilégier la bicyclette pour les trajets domicile/travail. Pas moins de 164 agents ont répondu à l'appel et parcouru 22 434 km au total. Grâce à eux, la CTS s'est classée à la 7^{ème} place de ce challenge... Contre la 9^{ème} en 2023. En marge de sa tenue, des animations ont été proposées en interne, comme des ateliers de marquage et de contrôle technique dans les trois dépôts.



DÉVELOPPER LES ÉCOGESTES

LE DÉFI DES 21 JOURS

Issue d'un hackathon interne dédié à la sobriété, la campagne de communication sur les écogestes mettant en scène la mascotte ours polaire prénommée « Bernie » a été prolongée en 2024. Intitulée « 21 jours pour tout changer », cette deuxième phase invitait les participants à s'engager dans une série d'actions écologiques sur une période de 21 jours, temps nécessaire à l'installation d'un changement durable.

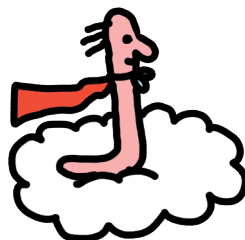
En rejoignant cette initiative, les salariés volontaires ont montré leur détermination au travers de la signature d'une charte d'engagement. Les participants à ce challenge ont également reçu un pin's « Les écogestes j'adopte ! », symbole de leur implication.

LE CLIMAT PAS À PAS



LE CLIMAT PAS À PAS

À l'occasion de la semaine du développement durable, la CTS a proposé à ses salariés de participer à une animation interactive baptisée « Le climat pas à pas ». Organisée par l'Agence du Climat, cette activité ludique a eu lieu dans les trois dépôts de la CTS ainsi qu'à l'agence commerciale. Elle invitait les participants à réfléchir à l'impact de leurs gestes quotidiens sur l'environnement.



NOS PROJETS POUR NOS CLIENTS





DES VOYAGEURS AU RENDEZ-VOUS

LE CAP DES 100 MILLIONS DE DÉPLACEMENTS EST FRANCHI

Les résultats de la fréquentation sur 2024 sont très positifs : pour la première fois les déplacements dépassent les 100 millions, avec 102,4 millions de déplacements enregistrés, soit 3,7 millions de plus qu'en 2023. Cela représente 507 000 voyages par jour en moyenne, soit 266 voyages par an et par habitant, contre 264 en 2023.

DES ABONNÉS PLUS NOMBREUX

La CTS compte 198 000 abonnés en 2024, soit 14 000 de plus qu'en 2023. Environ 32% d'entre eux, soit 63 580, ont bénéficié d'une tarification solidaire calculée en fonction des ressources et de la composition de leur foyer. Et 37,4%, soit 74 040, ont disposé de la gratuité accordée aux 4-17 ans résidant dans l'Eurométropole de Strasbourg et à Kehl.

Les abonnés et les clients occasionnels ont financé les dépenses de fonctionnement du réseau à hauteur de 37,8 % (contre 35,2 % en 2023). Ce taux de couverture est largement supérieur à la moyenne des 27 réseaux à TCSP (Transport collectif en site propre) dont les populations desservies sont supérieures à 250 000 habitants. En effet, celui-ci s'élevait à 30,6 % en 2022 (dernière valeur connue, source UTP 2022).

85 % DE SATISFACTION

Le taux de satisfaction client s'élève à 85%, résultat issu d'une enquête réalisée du 5 au 31 octobre. Il est en retrait de 2,7 points par rapport à 2023. Parmi les indicateurs les moins bien évalués, le respect des horaires de passage. Les difficultés de ponctualité rencontrées s'expliquent par des perturbations sur le réseau, résultant de travaux de chauffage urbain réalisés par la collectivité au moment de la période d'enquête et ayant fortement impacté l'exploitation de certaines lignes.

UNE GRANDE ENQUÊTE ORIGINE/DESTINATION

Une enquête origine/destination a été réalisée entre les mois de mars et de mai. 110 000 clients ont été sondés sur le terrain. Le but : obtenir, ligne par ligne, une photographie de la fréquentation du réseau à l'instant T et analyser les habitudes de déplacements. Ces informations rafraichissent les données de la dernière enquête datant de 2015, et serviront de base de réflexion aux futures mises en service ou modifications de lignes. Exemples de données issues de cette enquête : pas moins de 549 158 voyages sont enregistrés chaque jour sur le réseau, dont 395 087 sur le seul réseau armature (tram + BHNS), quelque 65 % des déplacements sont internes à Strasbourg, ou encore la portion Homme de Fer-République est la première origine-destination du réseau avec 4 500 trajets quotidiens.



PLUS DE SÉCURITÉ ET DE CIVISME

DES CONVENTIONS SIGNÉES AVEC TROIS POLICES MUNICIPALES

Venant officialiser des relations déjà anciennes, des conventions de partenariat ont été signées, durant l'année, avec les Polices municipales de Strasbourg, Schiltigheim et Illkirch. Ces textes établissent leurs modalités de coopération avec l'entreprise dans trois domaines :

- la lutte contre la fraude, la délinquance et les incivilités dans les transports
- la lutte contre l'insécurité des agents et des clients
- la coordination opérationnelle et les échanges d'informations.

L'entreprise est également signataire de conventions avec le Groupement de gendarmerie départementale du Bas-Rhin et la Brigade de sécurisation des transports en commun de la Police nationale (BSTC). Une contractualisation avec le dispositif Sentinelles de l'armée se fera début 2025.

DES OPÉRATIONS DE CONTRÔLE CONJOINTES AVEC LA POLICE NATIONALE ET LA GENDARMERIE

Dans le cadre des partenariats établis avec la Police Nationale et la Gendarmerie, la CTS mène régulièrement des opérations conjointes de contrôle sur le réseau. En 2024, 85 opérations de ce type ont été réalisées, soit un total de 1 222 véhicules contrôlés. 4 777 infractions ont ainsi été constatées.



7 813

JEUNES

sensibilisés au civisme
dans les transports
en commun en 2024

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 et 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. Grâce à l'ensemble de ces actions, 7 813 enfants et adolescents ont été sensibilisés en 2024.



UN EXERCICE DE SÉCURITÉ INCENDIE GRANDEUR NATURE

En lien avec le Service d'intervention et de secours du Bas-Rhin, la Préfecture et la SNCF, un exercice de sécurité incendie a été réalisé dans le tunnel de la gare de Strasbourg durant la nuit du 8 au 9 novembre. Il a permis de tester la coordination entre les différents services et de vérifier les équipements en place ainsi que la robustesse des procédures à respecter en cas d'incendie d'une rame.

UN RÉSEAU DE QUALITÉ

UNE MISE EN ACCESSIBILITÉ DES STATIONS TRAM

Démarrée au cours de l'exercice précédent, une mise aux normes de l'accessibilité des quais tram a été finalisée au courant de l'année. À la suite d'un diagnostic, des mobiliers CTS constitutifs d'obstacles ont été retirés ou déplacés dans 44 stations (abris, bornes d'information voyageurs, valideurs...).



LANCEMENT D'UNE GRANDE RÉVISION DES PÔLES D'ÉCHANGES

L'entreprise a élaboré durant l'année un plan de maintenance de ses pôles d'échanges. Les sites Rotonde, Boecklin, Gare Centrale et République ont ainsi fait l'objet d'une grande révision consistant à nettoyer, rénover et embellir ces espaces d'accueil clients. Les pôles Baggersee, Montagne Verte et Hoenheim Gare bénéficieront de ce programme en 2025.

UN RÉSEAU FERRÉ ENTRETENU

L'entretien rigoureux des infrastructures, et notamment de la voie ferrée, est indispensable à la sécurité des clients, au confort des voyageurs et des riverains, et au bon fonctionnement général du réseau. Les travaux de renouvellement du rail sont programmés durant les périodes de moindre fréquentation du réseau, lors des vacances scolaires estivales. Du 24 juin au 12 juillet, des rails ont ainsi été remplacés entre les stations Esplanade et Landsberg des lignes C et E. D'autres l'ont encore été sur la ligne E et la ligne B entre le 8 juillet et le 23 août. Au total, 2326 mètres linéaires de rail et 20 appareils de voies ont été renouvelés.



DES GRANDES RÉVISIONS DU MATÉRIEL ROULANT

Dans un souci de sécurité, de fiabilité et de maîtrise financière, la CTS entreprend des grandes révisions décennales de ses bus et de ses trams. En 2024, cette opération a concerné des bus articulés Citaro (carrosserie, reprise des articulations, pose de caméras de recul et remise en état des sièges voyageurs). Elle se poursuivra en 2025. Côté tram, la grande révision des Eurotrams phase 2 s'est poursuivie ainsi que celle des Citadis 2. Par ailleurs, la grande révision des 41 Citadis I en circulation depuis 20 ans a débuté. Elle va s'étaler jusqu'en 2028. Durant l'année toujours, un bâtiment spécifiquement dédié aux grandes révisions a commencé à sortir de terre au sein du dépôt de la Kibitzenu. Sa mise en service à l'été 2025 va permettre d'optimiser les opérations et de réduire leurs délais d'exécution. Il abritera notamment une cabine de peinture de 48 m de long et trois voies, dont deux plates pour le levage des rames.



+ Léa toujours pressée
adore se glisser dans le bus juste avant que la porte ne se ferme



Portes malmenées, attention danger !

Pour éviter tout accident, merci d'utiliser les portes correctement.

UNE COMMUNICATION DÉCALÉE POUR BIEN VOYAGER ENSEMBLE

« PORTES MALMENÉES, ATTENTION DANGER »

Reposant sur un contrôle accru et le remplacement systématique de pièces sécuritaires sur les véhicules les plus anciens, un rigoureux plan de maintenance a été instauré pour réduire les risques d'incidents au niveau des portes bus. Leur obstruction accentuant les dégradations et les risques de pannes, une communication grand public a par ailleurs été développée durant l'année. Elle encourage les clients à adopter de bons comportements et à abandonner des gestes anodins pouvant causer des dysfonctionnements, comme retenir une porte pour laisser monter quelqu'un dans un bus ou un tram. Au-delà des supports traditionnels, cette campagne se matérialise par des stickers sur les bus et des visuels de cactus dans des rames.

« LA VALIDATION N'EST PAS UNE OPTION »

La CTS mène chaque année une enquête auprès de ses usagers afin de mesurer et de suivre le taux de fraude sur le réseau de transport public de l'Eurométropole de Strasbourg. La dernière en date, menée en novembre 2023, a révélé, pour la première fois, que plus d'1 voyageur sur 2 se trouve en situation d'irrégularité. La non-validation des abonnements constitue la majorité de ces situations, avec 4 cas sur 10. Face à ce constat, et parce que la validation n'est pas une option, la CTS a décidé de déployer une campagne de communication d'envergure pour sensibiliser ses clients, abonnés et occasionnels, à ce geste à la fois réglementaire et civique, en expliquant pourquoi cette pratique est indispensable au bon fonctionnement du réseau. Cette campagne de communication a été lancée au printemps et déployée sur différents supports pour en maximiser sa visibilité.

« FAISONS MONTER LA POLITESSE À BORD »

L'entreprise s'est de nouveau saisie de la Semaine européenne de la mobilité, fixée du 16 au 22 septembre, pour promouvoir la civilité et le bien voyager ensemble dans les bus et les trams. Affichage, messages sonores et vidéos... Les messages ont été passés au travers d'accroches ludiques et humoristiques basés sur des noms de fruits. "Dans les transports en commun, n'oublie pas les pommes manières !"



LES CHIENS BIENVENUS DANS LES TRAMS

Après une expérimentation de six mois menée en 2023, la décision a été prise en début d'année d'autoriser définitivement les chiens à bord des trams (hormis ceux classés "dangereux"). Ils doivent néanmoins être tenus en laisse et muselés. Cette mesure a été élaborée avec les associations Terre des chiens et ASTUS, et avec l'appui d'une vétérinaire comportementaliste.





PROMOUVOIR LE RÉSEAU ET LES SERVICES

TOUS SUR LE TERRAIN !

Signe de leur engagement, des salariés participent régulièrement à des actions "Tous sur le terrain !". Volontaires, ils contribuent ainsi à promouvoir le réseau, à accompagner les clients lors de modifications de ligne, de mises en service ou d'événements. Le 26 juin, 77 agents ont ainsi épaulé leurs collègues de l'exploitation lors du passage à Strasbourg de la flamme des JO de Paris 2024. Une quarantaine d'entre eux étaient encore sur le terrain le 27 novembre pour aiguiller les clients à l'occasion des modifications de desserte en lien avec le Marché de Noël de Strasbourg.

P+R, UNE NOUVELLE GAMME TARIFAIRE

Depuis le 1^{er} septembre, le titre P+R journée permet désormais de voyager en illimité sur toute une journée (contrairement à un aller-retour auparavant). Il reste toujours valable jusqu'à 7 personnes maximum. Il doit être validé le jour du stationnement et permet de circuler jusqu'à la fin de service. Le P+R Rotonde est par ailleurs accessible au même tarif (4,70 € auparavant). Des titres longue durée pour les séjours de 1 à 3 jours ont été créés, et des nouveaux tarifs sont entrés en vigueur pour les véhicules de grands gabarits (cars de tourisme et camping-cars), stationnés au P+R Elsa.

P+R, UNE VISIBILITÉ RENFORCÉE

Entre la fin février et la mi-mars, de nouveaux totems ont été installés à l'entrée des dix P+R. Avec leurs 5 m de haut, ils renforcent la visibilité

des sites et par là même leur attractivité. Ils sont aussi plus pratiques que les précédents grâce à une uniformisation de messages clairs sur, par exemple, les tarifs de stationnement et les mobilités accessibles à proximité (tram, bus, vélo...). Le 28 juin, le Conseil de l'Eurométropole a validé la création en 2025 d'un P+R à l'avant du dépôt de la Kibitzenau. Un autre ouvrira la même année à hauteur du futur terminus de la ligne F à Wolfisheim.

ACCÈS AUX TRAINS TER DE L'EMS POUR LES CLIENTS OCCASIONNELS

Depuis le 1^{er} octobre, les clients occasionnels de la CTS peuvent accéder aux TER circulant dans le périmètre de l'Eurométropole. Pour cela, ils doivent être munis d'un des titres disponibles en « Départ immédiat », en vente uniquement sur l'application CTS.

UNE EXPÉRIMENTATION POUR ANALYSER L'AFFLUENCE À BORD DES TRAMS

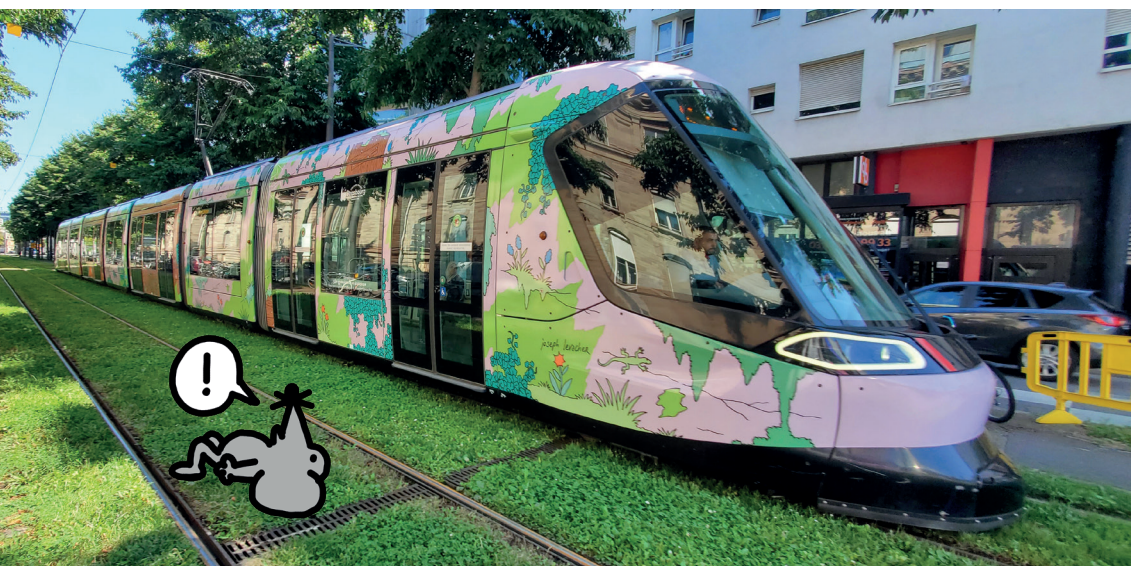
En novembre, l'entreprise a commencé à expérimenter la mesure du taux de charge des trams entre les stations Étoile Bourse et Porte de l'Hôpital. Un capteur évaluant le remplissage des rames est installé dans la première station. Les voyageurs peuvent consulter les résultats en temps réel grâce à un QR code et ainsi se positionner sur le quai de la station Porte de l'Hôpital en fonction des places libres dans la rame en approche. Mené avec la start-up Affluences, ce test est prévu sur 6 mois.



RENFORCER NOTRE IMAGE DE MARQUE

UNE DÉMARCHE ARTISTIQUE

Par le biais de l'habillage de véhicules et d'infrastructures, la CTS promeut l'art dans l'espace urbain. En lien avec l'association Accélérateur de particules qui promeut auprès du public le travail d'artistes professionnels de la région, elle a de nouveau invité le public à choisir, parmi trois projets, l'identité visuelle qui sera déployée en 2025 sur des bus Chron'hop. Le vote s'est déroulé du 30 septembre au 9 octobre. Avec 2 785 scrutins, l'œuvre "Les foules" de Julie Luzoir a été plébiscitée. En son cœur : les femmes, hommes et enfants qui se déplacent en bus. En parallèle de ses découpes artistiques, l'entreprise habille régulièrement des trams aux couleurs d'événements. Durant l'année, cela a été le cas par exemple dans le cadre du 80^{ème} anniversaire de la Libération de Strasbourg ou encore de son statut exceptionnel de Capitale mondiale du livre.

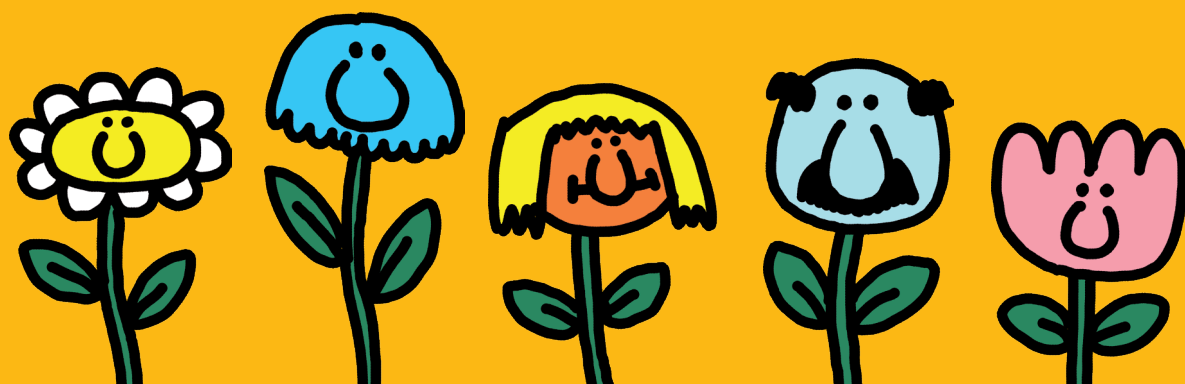


CÉLÉBRATION DES 30 ANS DU TRAM

Après plus de quatre ans de travaux intensifs, une première rame de la ligne A relie Hautepierre Maillon et Baggersee le 26 novembre 1994. Inaugurée la veille, cette portion marque par là même le renouveau du tram à Strasbourg, un mode de transport abandonné en 1960. Depuis, 5 autres lignes ont encore été créées faisant de la CTS le plus important réseau maillé de tram français. Afin de célébrer ses 30 ans, des festivités ont été organisées durant l'année en partenariat avec l'Eurométropole. Le public a été invité à une exposition place Kléber, à une soirée souvenirs à l'Aubette, à un concours de dessins et à découvrir les souvenirs des collaborateurs de la CTS au travers de podcasts enregistrés pour l'occasion.



NOS PROJETS POUR NOS SALARIÉS



Satisfaction globale

8/10



BIEN VIVRE DANS L'ENTREPRISE

DEUXIÈME ÉDITION DU BAROMÈTRE D'ENGAGEMENT

Conformément à son statut de société à mission, l'entreprise encourage le dialogue social et la transmission de valeurs partagées entre ses collaborateurs. Dans ce cadre, un baromètre d'engagement a été instauré en 2023. Les salariés en CDI sont invités à répondre anonymement à 28 questions autour de cinq items, dont leur engagement individuel. L'analyse des résultats permet de suivre les forces de l'entreprise et les points nécessitant une attention particulière.

Alors que 560 salariés avaient pris part à un premier baromètre d'engagement en 2023, 776 ont participé volontairement à sa seconde édition, soit 44 % des effectifs. L'affirmation "je suis fier de travailler pour la CTS", par exemple, affiche une progression atteignant cette année la note de 8,8/10, contre 8,2/10 en 2023. Une question relative au respect des diversités dans l'entreprise progresse également et passe de 7,6/10 à 8,6/10. Autre donnée significative : la question "je donne le meilleur de moi-même" obtient la note exceptionnelle de 9,3/10 (8,5/10 en 2023).

UN DIALOGUE SOCIAL FRUCTUEUX

Le dialogue social a été fructueux et 5 accords d'entreprise ont été signés tout au long de l'année avec les partenaires sociaux.

En réponse à une forte attente des organisations syndicales, les Négociations Annuelles Obligatoires 2024 ont été engagées dès le 9 janvier avec la signature de deux accords successifs portant principalement sur une évolution significative des salaires échelonnée sur plusieurs paliers et les modalités d'attribution d'une prime de présence.

Un accord portant sur l'aménagement des fins de carrière a été signé le 1^{er} août 2024, permettant un meilleur accompagnement des salariés concernés, notamment dans la réduction progressive de leurs heures de travail.

Un nouvel accord d'intéressement, applicable sur la période 2024 à 2026 et signé le 21 juin 2024 et son avenant signé le 20 novembre, porte sur 7 critères : les économies d'énergie, la baisse de l'accidentologie bus et tram, l'augmentation de recettes (hors gratuité), le taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt de travail), le taux de contrôle des usagers, la qualité de service identifiée dans le contrat de concession et le taux de validation. Le critère sur le taux de validation a été ajouté par rapport à l'accord antérieur. Au titre de 2024, la prime globale d'intéressement s'élève à 624 000€.

Par ailleurs, comme tous les ans, l'effort global de formation est important : 4,71 % de la masse salariale est consacré au budget de formation continue, soit 3,5 M€ (4,87 % et 3,3 M€ en 2023). En 2024, au total, 35 salariés en alternance (apprentissage et professionnalisation) sont employés dans l'ensemble des services de l'entreprise.



DE NOUVEAUX EPI DANS LES ATELIERS

Des protections auditives ont été remises à l'ensemble des agents de maintenance et des ateliers. Qualitatives, elles sont moulées en fonction de l'oreille de chaque agent dans un souci de personnalisation. Elles permettent aussi d'adapter des filtres selon les métiers. Par ailleurs, des exosquelettes ont été fournis à chaque membre de l'équipe des courants faibles au service des installations fixes. Cet équipement de protection individuelle accompagne les mouvements pour soulager les collaborateurs et réduire au maximum les risques de troubles musculosquelettiques. L'introduction d'exosquelettes dans d'autres services est à l'étude.

PLUS D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

UNE FCO INTERNALISÉE

La formation continue obligatoire (FCO) permet aux conducteurs d'actualiser leurs connaissances et de parfaire leur pratique en termes de sécurité et de réglementation. Valable 5 ans, elle était jusque-là dispensée aux agents par un organisme extérieur. L'entreprise a obtenu la certification Qualiopi et un accord de la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) lui permettant d'assurer cette formation en interne depuis septembre. Cette solution se veut à la fois plus adaptée, économique et pratique puisqu'elle se déroule désormais sur le réseau CTS. D'une durée de 5 jours, elle concerne 200 à 250 conducteurs chaque année.

UNE NOUVELLE FORMATION POUR SENSIBILISER AUX RELATIONS POSITIVES ENTRE HOMMES ET FEMMES EN ENTREPRISE

La CTS a déployé une formation en ligne à destination de l'ensemble des salariés, dans l'objectif de poser un cadre clair sur le comportement attendu en entreprise s'agissant des relations hommes-femmes. Cette formation fournit également des clés pour réagir face à des comportements déplacés, que l'on soit victime ou témoin. Obligatoire, elle permet de renforcer la culture du respect et de l'inclusion au sein de l'entreprise. Fin 2024, 1 271 salariés en avaient bénéficié.



MIXITÉ DES MÉTIERS

En 2024, la CTS a atteint 18,3 % de salariées. Ce chiffre est en progression depuis plusieurs années (18,1 % en 2023, 17,7 % en 2022, 17,2 % en 2021). Les conductrices représentent 12,6 % de l'effectif global. La CTS continue de promouvoir la mixité de ses métiers au travers de ses communications. Par ailleurs, des campagnes ciblées ont été menées par les équipes RH pour le recrutement ou la promotion des métiers, notamment auprès des femmes.

FAVORISER LE PARTAGE ET LE PARTICIPATIF

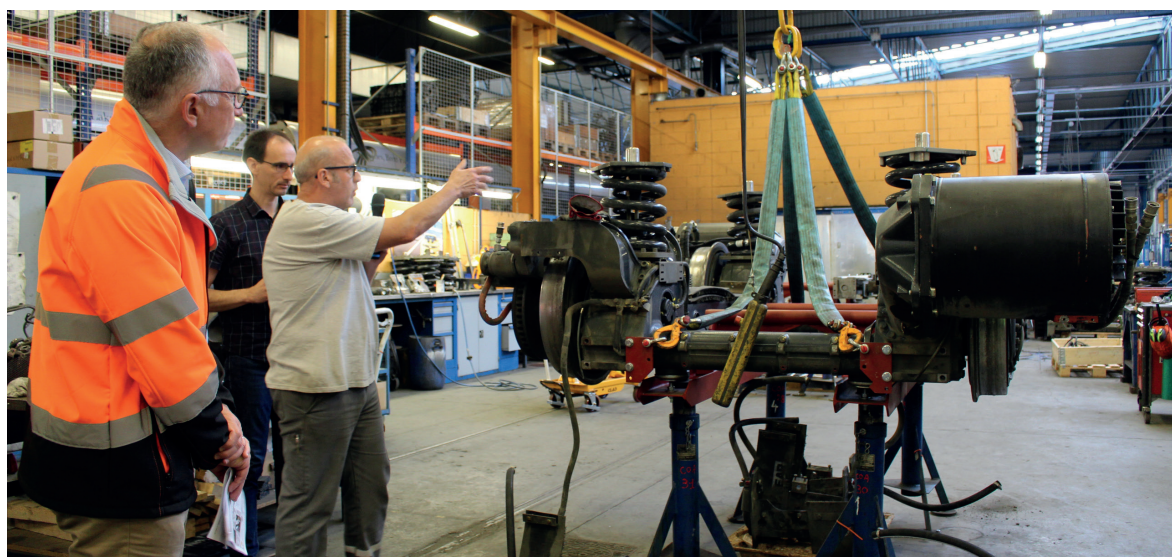
UN HACKATHON SUR L'ESPRIT D'ÉQUIPE

Depuis 2021, l'entreprise organise des hackathons pour que les salariés puissent répondre collectivement à une problématique de l'entreprise. Le 19 juin, 24 agents, répartis en six équipes, ont ainsi planché sur l'esprit d'équipe et la cohésion entre toutes et tous. Ils ont été accompagnés par des experts internes. Différentes idées ont été proposées, dont celle d'immersions dans les services pour découvrir le travail des collègues qui a été retenue par le jury composé de trois salariés. Ce projet de « Vis ma vie » va se concrétiser dès 2025.



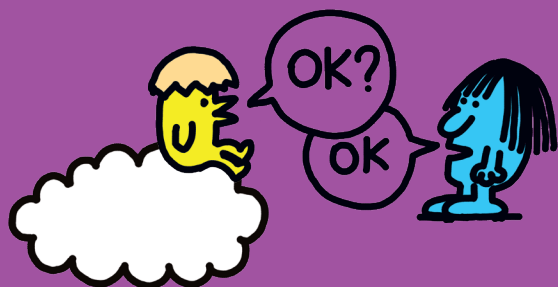
L'INGÉNÉIOSITÉ AU TECHNIQUE RÉCOMPENSÉE

Au quotidien, les agents du technique redoublent d'ingéniosité pour renforcer la sécurité et la productivité dans les ateliers ou améliorer les conditions de travail. Afin de saluer leur engagement, l'entreprise organise depuis plusieurs années un 'Challenge des bonnes idées'. En solo ou en binôme, sept collaborateurs y ont pris part cette année. À leur crédit : des rétroviseurs amovibles permettant la conduite des bus en cas de défaillance du dispositif de rétrovision par caméra ; une platine permettant le remorquage de bus par poussage à l'aide d'un camion ou d'un tracteur ; un attelage pour transporter des bogies à l'aide d'un chariot ; un nouveau système d'accrochage pour déplacer les bogies Citadis... Ou encore un support simplifiant les interventions sur le système de graissage centralisé des trams.





NOS PROJETS POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE





RÉINVENTER LA STRATÉGIE EN FAVEUR DE L'EMPLOI

TOUTE UNE COLLECTION DE MÉTIERS

Comptant 1 855 salariés à la fin de cet exercice, la CTS conforte son statut d'employeur important de l'Eurométropole de Strasbourg. Durant l'année, elle a accueilli 203 nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs en CDI, dont 113 conducteurs et conductrices. En 2021, elle s'était fixée l'objectif de recruter 400 agents de conduite à l'horizon 2025. Puis 200 autres encore d'ici à 2027 pour pallier des départs à la retraite et accompagner l'essor du réseau. Au 31 décembre 2024, l'objectif est dépassé puisque 414 embauches ont déjà été concrétisées.

À l'horizon 2027 toujours, l'entreprise aura également grossi les rangs d'autres services. Elle aura notamment recruté 50 techniciens à la maintenance du matériel roulant et des infrastructures (électrotechniciens, électromécaniciens...). Du fait de l'expertise des profils recherchés, une campagne de communication dédiée au recrutement sur le long terme a été lancée au mois de mars. Son principe : présenter la collection des métiers de la CTS au travers d'affiches et d'un album présentant les familles de métiers de la CTS, illustré par une soixantaine de photos-portraits de salariés.

Des actions sur le terrain ont aussi accompagné le lancement de cette campagne. Un tram et un bus de l'emploi ont permis d'aller à la rencontre de candidats en plein cœur de Strasbourg. La CTS a par ailleurs contribué à des jobs-dating. En parallèle, les équipes de la DRH ont pris part à une vingtaine de salons et forums de l'emploi au cours de l'année. Des messages ont été passés en interne pour encourager les recrutements coopératifs.



RECOURIR À L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Pour déployer l'interim d'insertion à la conduite, la CTS a conclu un contrat avec Ovalie en 2022. En 2024, 13 embauches ont eu lieu à l'issue des 6 mois d'interim. Grâce à ce dispositif, la CTS joue un rôle sociétal et intégrateur tout en développant ses ressources. Par ailleurs, face aux défis liés à l'extension du réseau, aux départs à la retraite et à un marché de l'emploi tendu dans le secteur de la maintenance, la CTS a conclu en 2024 un partenariat stratégique avec le CFA Mobilité et France Travail. Coconstruite avec les équipes CTS, cette collaboration a permis de mettre en place une formation technique sur-mesure, avec deux périodes d'immersion en entreprise. Grâce à un co-financement de la Région Grand Est et de France Travail, 7 nouveaux collaborateurs ont ainsi pu être recrutés dans les ateliers. Ils bénéficieront d'un accompagnement individualisé sur 24 mois, assuré par des tuteurs volontaires spécialement formés.



ACHETER ET CONSOMMER DE MANIÈRE RESPONSABLE

IMPACT SUR L'ÉCONOMIE LOCALE

En 2024, la CTS a travaillé avec 1 168 fournisseurs pour un volume d'affaires de 209 M€, 58 % des fournisseurs avec lesquels la CTS travaille ont leur siège social dans le Grand Est.

DES ACHATS RESPONSABLES

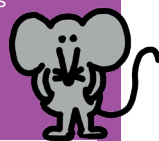
Conçu avec l'ensemble des directions de l'entreprise, un schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER) est entré en application en janvier. Ce SPASER a vocation à structurer et perfectionner la politique d'achats de l'entreprise, afin de la synchroniser avec ses objectifs de société à mission. En 2024, 152 marchés ont été concernés par le SPASER. Le bilan montre que les objectifs fixés ont été dépassés. S'agissant des considérations environnementales, 76 % des marchés contenaient une telle considération (pour un objectif de 65 %) et 40 % des marchés comportaient à la fois une clause et un critère environnemental. S'agissant des considérations sociales, 51 300 heures d'insertion ont été réalisées (pour un objectif de 871 heures). D'autres actions ont été mises en œuvre, comme l'attribution de 2 marchés réservés aux entreprises de l'économie sociale et solidaire, ou encore la mise en place d'une expérimentation du suivi du bilan carbone des chantiers d'extension tramway.

LES EUROTRAM PHASE 1 DÉMANTELÉS

En raison d'une maintenance coûteuse s'expliquant par leur âge (près de 30 ans) et leur kilométrage (plus de 40 000 000 km), l'entreprise a commencé à remiser de premiers Eurotram phase I en 2017. La dernière de sa flotte de 26 rames a été retirée de l'exploitation en ce mois de février 2024. Dans une optique écoresponsable, toutes ont été démantelées. Entre 350 et 500 pièces ont été extraites sur chacune d'entre elles pour réutilisation ou revalorisation. Représentant chacune 8 tonnes d'aluminium, 4 tonnes de cuivre et 10 tonnes de ferraille, les rames ont été découpées en trois sections et confiées à une société spécialisée dans le recyclage des métaux. Les autres matériaux, telle que la fibre de verre, ont été traités en conformité avec les législations en vigueur.

LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

Consciente des enjeux, la CTS a fait le choix, alors qu'elle n'y était pas strictement obligée, de se soumettre aux dispositions de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (Loi Sapin 2). Dans ce cadre, 180 salariés ont suivi une formation spécifique entre les mois de juin et de novembre. Dispensée le cabinet d'avocats ADVEN et la direction des affaires juridiques et du développement durable, celle-ci a pour objectif d'améliorer la compréhension et la connaissance sur le dispositif de lutte contre la corruption mis en place à la CTS, les risques induits, les infractions d'atteintes à la probité ou encore les sanctions pénales et disciplinaires encourues en cas de pratiques non conformes. Les thématiques abordées ont été adaptées aux fonctions des participants et aux risques auxquels ils sont confrontés.



CODE DE CONDUITE
RELATIF À LA PRÉVENTION
ET LA DÉTECTION
DE LA CORRUPTION

17 JUIN 2022





DES INITIATIVES CITOYENNES

DU MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Pour permettre à ses salariés de s'investir auprès d'œuvres associatives durant leur temps de travail, l'entreprise a mis en place une démarche de mécénat de compétences en 2022. Elle a fait le choix de l'entamer en collaborant avec deux associations : Regards d'enfants qui lutte contre les discriminations en éduquant des jeunes à la citoyenneté ; Kodiko qui accompagne des personnes réfugiées vers et dans l'emploi. En 2024, 17 salariés au total ont pris part aux activités de l'une ou de l'autre.

UN ACCUEIL DE PERSONNES EN MESURES PÉNALES

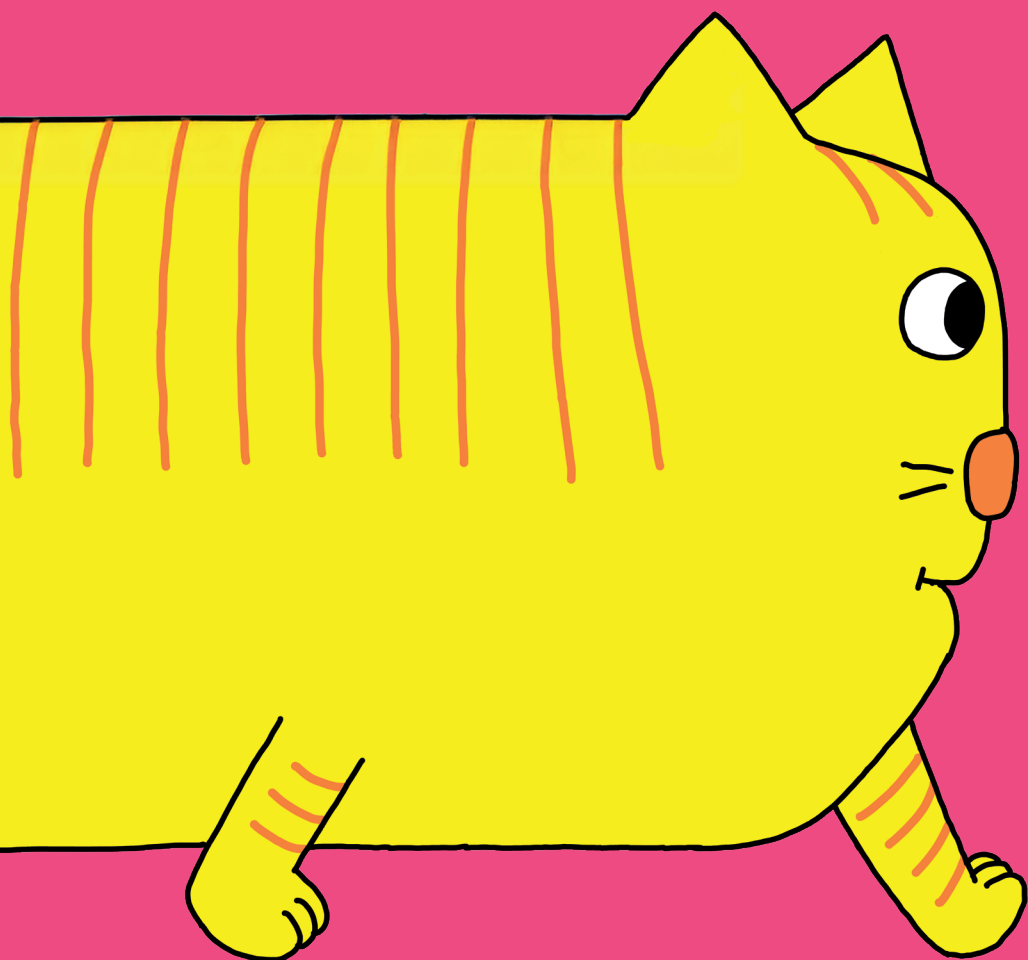
Depuis 2023, l'entreprise accueille des personnes faisant l'objet d'une condamnation à des travaux d'intérêt généraux. En 2024, 86 heures ont été réalisées à la carrosserie et au service signalétique.

DES DONS RÉGULIERS

Pour soutenir leurs activités, l'entreprise effectue de manière régulière des dons de papier à des écoles, ou de matériels – informatiques et électroniques notamment – à l'association Humanis. À la suite d'une collecte dans les dépôts et à l'agence commerciale, elle a remis juste avant Noël plus de 170 kg de jouets à la Croix-Rouge Française.



NOS PROJETS POUR NOTRE DÉVELOP- PEMENT





AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE ET NOTRE SÉCURITÉ

EN ROUTE VERS UN NOUVEAU SAE

À la suite d'un appel d'offres en vue du renouvellement de son système d'aide à l'exploitation (SAE), l'entreprise a retenu le fournisseur de systèmes télématiques INIT. Ce dernier va déployer progressivement le modèle SAE MOBILE-ITCS nextGen sur l'ensemble du parc bus et trams, entre l'automne 2025 et la mi-2026. Ce nouveau SAE proposera des évolutions notables. Sa performance attendue devrait faciliter les actes de régulation du poste de commande centralisé et permettre un meilleur suivi des conducteurs et des véhicules par les services d'exploitation. Des écrans 9 pouces seront installés en embarqué, qui projeteront une cartographie avec l'itinéraire de la ligne et indiqueront les déviations à suivre en cas de perturbations.

SOFT SKILLS ET RÉALITÉ VIRTUELLE

Dans le cadre du recrutement de régulateurs, l'entreprise a expérimenté durant l'année une solution de réalité virtuelle développée par la start-up Oddity-VR. En son cœur : des modules courts et ludiques que les candidats effectuent à l'aide d'un casque et de manettes. Cet outil évalue des compétences comportementales (soft skills), comme l'esprit d'équipe et la résistance au stress. Cet outil de réalité virtuelle se veut complémentaire. Il n'a pas vocation à se substituer aux méthodes traditionnelles de recrutement. La direction des ressources humaines devrait l'éprouver encore une fois avant de décider d'acquiescer ou non sa licence d'utilisation.



UN TRAITEMENT DÉMATÉRIALISÉ DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Dans la perspective d'une amélioration continue et plus durable du processus de traitement des réclamations clients et des contestations de procès-verbaux, la solution numérique Avanteam a été adoptée au printemps pour traiter les 130 réclamations et 1 000 contestations de procès-verbaux reçus en moyenne chaque mois. Reposant sur un espace numérique de travail collaboratif (workflow), cet outil permet aux différents services concernés de transmettre, d'instruire et de valider les dossiers de façon dématérialisée. Exit les impressions papiers intempestives. Un système d'alertes permet aussi de mieux respecter les délais de traitement.

UNE CYBERSÉCURITÉ RENFORCÉE

L'entreprise a étoffé son arsenal de protection numérique en restaurant au printemps une double vérification de l'identité des utilisateurs de son système informatique. Cette authentification (MFA) fonctionne avec un code généré de façon aléatoire à utiliser en plus du traditionnel mot de passe. Il est transmis au seul détenteur du compte par le biais d'une application ou d'un boîtier. En raison de risques accrus de cyberattaques, une équipe de surveillance du système informatique a été spécialement mobilisée, 7j/7 et 24h/24, durant la tenue des JO de Paris 2024.

SOCIÉTÉ À MISSION

1^{ER} RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION

Comme le précise la loi PACTE, le Comité de mission a pour obligation de présenter annuellement un rapport joint au rapport de gestion de l'entreprise. C'est désormais chose faite pour le Comité de mission de la CTS qui a restitué les conclusions de son premier rapport lors de l'Assemblée Générale d'approbation des comptes qui s'est tenue le 25 juin. L'occasion de partager les avis du comité pour chacun des 5 objectifs statutaires de l'entreprise et de restituer leur conclusion quant au suivi de l'exécution de la mission. Ce rapport est rendu public et disponible sur le site internet de la CTS.

UN PARTENARIAT DE RECHERCHE AVEC L'INRS

L'entreprise s'est associée en décembre 2023 à un programme porté par l'Institut national de recherche sur la santé au travail (INRS). Cette collaboration vise à comprendre les enjeux associés à la mise en œuvre de la qualité de société à mission au sein de l'entreprise et à identifier les impacts sur le quotidien des salariés. Une démarche en 4 phases a été déployée : Immersion ; entretiens individuels ; entretiens collectifs ; et restitutions à l'ensemble des salariés. Les premiers résultats sont prévus pour l'été 2025

PLUS D'EXPERTISE

UN TRAM COLIS EXPÉRIMENTAL

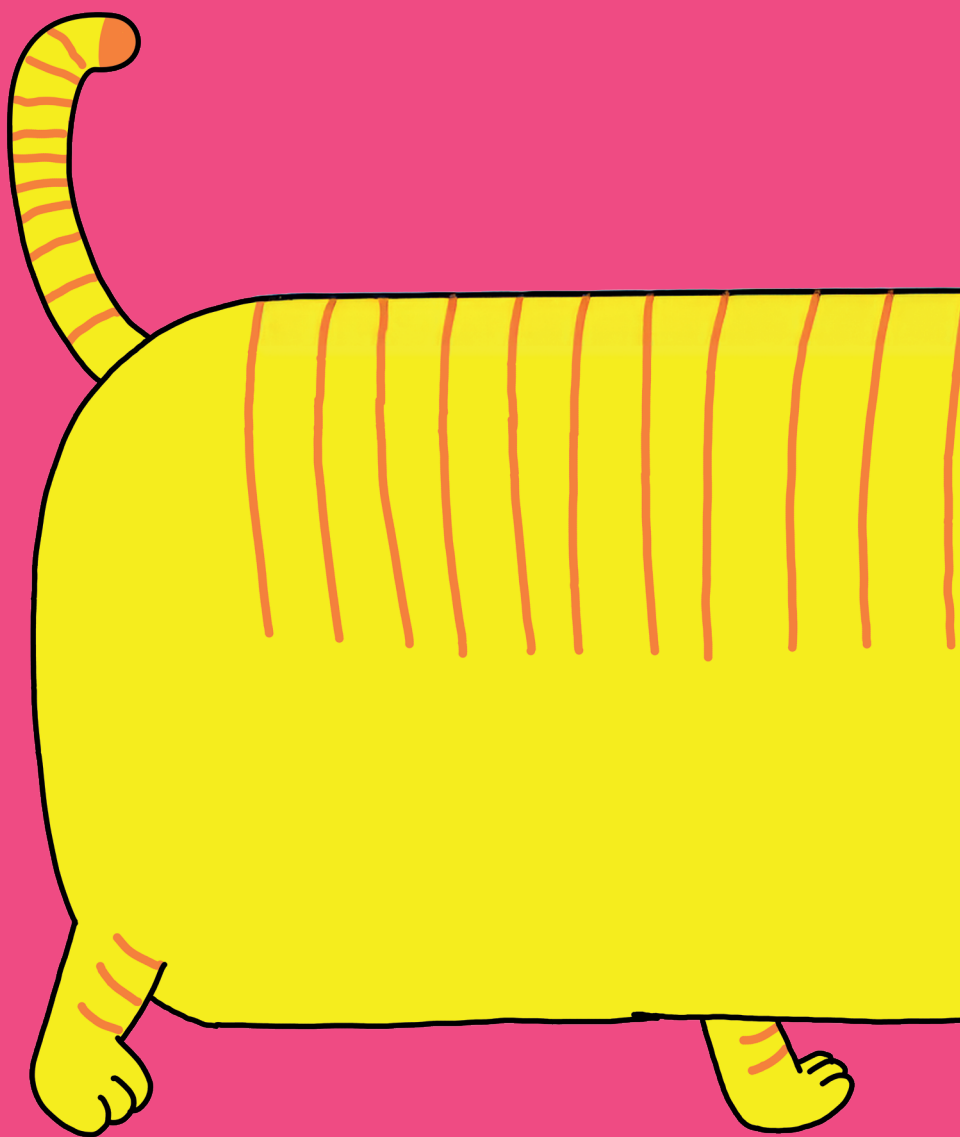
La CTS est le premier réseau à avoir expérimenté une mixité du transport de colis et de passagers à bord de trams. Mené avec l'Eurométropole de Strasbourg, La Poste et Alstom, ce test s'est déroulé sur la ligne B du 11 septembre au 26 octobre. Pour ne pas impacter le trafic, cette expérimentation, autorisée par le STRMTG (service technique des remontées mécaniques et des transports guidés), s'est uniquement déroulée en heures creuses, le matin et en début d'après-midi. Au total ceux sont près de 10 000 colis qui ont été acheminés en tram entre les stations Hoenheim Gare et Broglie.

PRÉSENCE À EUMO EXPO

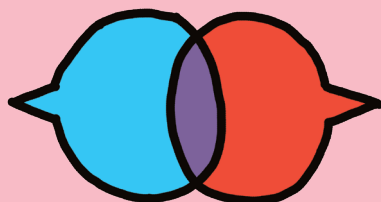
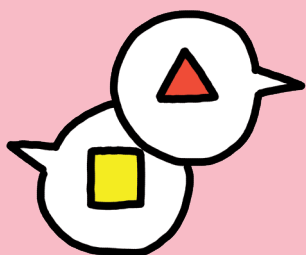
Quelque 10 000 acteurs du transport public et de la mobilité durable se sont retrouvés à Strasbourg, du 1^{er} au 3 octobre, à l'occasion de l'European Mobility Expo (EuMo Expo) organisé par le GART et l'UTP. La CTS y a tenu un stand dans un espace commun avec l'Eurométropole et la Région Grand Est. L'occasion pour l'entreprise, en tant que réseau



accueillant, d'intervenir sur de nombreux sujets d'expertise, comme sa billetterie, son réseau Chron'hop et son service Flex'hop. Elle a aussi accueilli des visiteurs au dépôt de Cronembourg et proposé un parcours découverte de la ligne D.

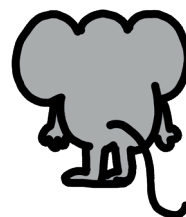


RÉ- SUL- TATS FINANCIERS



DONNÉES GÉNÉRALES, RATIOS CLÉS

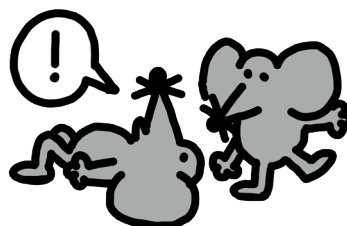
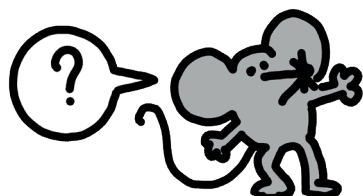
	2023	2024	2024 / 2023
OFFRE KILOMETRIQUE TOTALE <i>(en milliers de km)</i>	18 881	19 866	5,2%
Bus	9 054	9 408	3,9%
Tramway	6 139	6 245	1,7%
Km réalisés en propre par la CTS	15 193	15 653	3,0%
Affrétés	3 689	4 213	14,2%
PLACES PAR KILOMETRE OFFERTES TOTALES <i>(PKO en milliers)</i>	3 511	3 655	4,1%
PKO Bus	991	1 068	7,7%
PKO Tramway	2 297	2 338	1,8%
PKO sur km CTS	3 289	3 406	3,6%
PKO sur km affrétés	222	249	11,8%
FREQUENTATION <i>(en milliers de déplacements)</i>	98 704	102 414	3,8%
Nombre de voyages	133 251	138 259	3,8%
Voyages / km	7,1	7,0	-1,4%
RECETTES <i>(en millions d'euros)</i>	56,2	62,7	11,7%
Recette moyenne au déplacement	0,569	0,612	7,6%
Taux de couverture des dépenses par les recettes	35,2%	35,2%	0,0%
EFFECTIFS <i>(en équivalent temps plein)</i>	1 663,9	1 726,5	3,8%
dont effectifs de conduite	1 014,4	1 034,6	2,0%
CONTRIBUTION FORFAITAIRE EMS <i>(en millions d'euros)</i>	162,7	159,9	-1,7%
dont part exploitation	112,2	110,4	-1,6%
dont part investissement	50,5	49,5	-2,1%
RESULTAT NET COMPTABLE <i>(en milliers d'euros)</i>	2 333,1	3 161,3	35,5%



RÉSULTAT (EN K€)

RÉSULTAT D'EXPLOITATION	2 024	2 023
Chiffre d'affaires	67 945	62 448
Production immobilisée	1 591	1 391
Contribution forfaitaire d'exploitation	111 675	113 329
Reprise sur provisions et amortissements	5 176	6 543
Transferts de charges	46 444	44 427
Subventions d'investissement virées au résultat	9 735	10 749
Autres produits	697	590
PRODUITS D'EXPLOITATION	243 263	239 477
Achats de matières premières et autres approvisionnements	8 672	8 355
Variation de stocks	-449	-687
Achats non stockés de matières et de fournitures	17 045	24 047
Autres achats et charges externes	54 579	51 986
Impôts, taxes et versements assimilés	11 553	10 945
Salaires et traitements	75 523	70 654
Charges sociales	28 883	26 113
Dotations aux amortissements sur immobilisations	39 980	40 927
Dotations aux provisions sur actif circulant	538	524
Dotations aux provisions pour risques et charges	7 504	7 910
Autres charges	12	21
CHARGES D'EXPLOITATION	243 840	240 157
RESULTAT D'EXPLOITATION	-577	-680

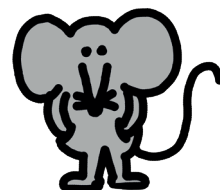
RÉSULTAT NET	2 024	2 023
RESULTAT D'EXPLOITATION	-577	-680
Produits de participations	0	0
Autres intérêts et produits assimilés	1	1
Reprises sur provisions et transferts de charges financières	3 696	6 719
Produits nets sur cessions de VMP	7 357	1 711
PRODUITS FINANCIERS	11 054	8 431
Intérêts et charges assimilées	9 623	6 664
CHARGES FINANCIÈRES	9 623	6 664
RESULTAT FINANCIER	1 431	1 767
RESULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	854	1 087
Produits sur opérations de gestion	947	710
Produits des cessions d'éléments d'actifs	197	174
Subventions d'investissement virées au résultat	28	67
Autres produits exceptionnels	490	152
Reprises sur provisions et transferts de charges exceptionnelles	1 059	573
PRODUITS EXCEPTIONNELS	2 721	1 676
Charges sur opérations de gestion	178	186
Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	227	295
Autres charges exceptionnelles	53	3
CHARGES EXCEPTIONNELLES	458	484
RESULTAT EXCEPTIONNEL	2 263	1 192
Impôts sur les bénéfices	-44	-54
BENEFICE DE L'EXERCICE	3 161	2 333



BILAN (EN K€)

ACTIF	2 024	2 023
Immobilisations incorporelles	2 705	2 921
Immobilisations corporelles	456 342	431 225
Immobilisations financières	4 062	3 951
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	463 109	438 097
Stocks et en-cours	10 415	9 870
Avances et acomptes versés	861	350
Créances	29 428	17 130
Valeurs mobilières de placement	9 005	9 472
Disponibilités	112 063	68 585
Charges Constatées d'avance	2 851	967
TOTAL ACTIF CIRCULANT	164 623	106 374
TOTAL DE L'ACTIF	627 732	544 471

PASSIF	2 022	2 023
Capital	5 000	5 000
Réserves	1 436	1 436
Report à nouveau (perte)	-1 057	-4 218
Subventions d'investissement	67 883	73 605
Provisions réglementées	0	0
TOTAL CAPITAUX PROPRES	73 262	75 823
Provisions pour risques et charges	43 189	40 221
TOTAL PROV. POUR RISQUES ET CHARGES	43 189	40 221
Dettes financières	411 779	337 828
Dettes d'exploitation	43 504	39 144
Dettes sur immobilisations	45 833	44 142
Dettes diverses	7 339	4 761
Produits constatés d'avance	2 825	2 552
TOTAL DES DETTES	511 280	428 427
TOTAL DU PASSIF	627 731	544 471



PERSPECTIVES



**MISE EN SERVICE DU TRAM
F JUSQU'À WOLFISHEIM**

The logo for Chron'hop, featuring the word "chron" in blue with a stylized train icon to its left, and "hop" in blue below it.

**chron
hop**

C4 C5

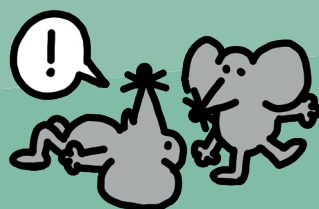
**DEUX NOUVELLES
LIGNES CHRON'HOP**



**BADGÉO
SUR MOBILE**



**NOUVEAU SITE
INTERNET**





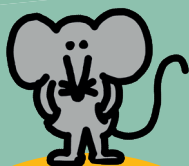
**ARRIVÉE
DES PREMIÈRES
RAMES CITADIS 3**



**INTÉGRATION DU SERVICE
DE TRANSPORT
DES PERSONNES
À MOBILITÉ RÉDUITE**



**PREMIÈRE PHASE
DE DÉPLOIEMENT
DU NOUVEAU SAE
BUS ET TRAM**



**PARTENARIATS
AVEC LES ACTEURS
DE COMMERCE
ET DU TOURISME**



**"MISSION SAIN & SAUF"
CAMPAGNE INTERNE
SUR LA SÉCURITÉ**

**NOUVEAU
LOGICIEL
DE PAIE**

2024 RRA cTs PPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



DAGRÉ | RCS 390 920 411

Illustrations : ©Anouk Ricard

Crédits photos : ©CTS | ©Jean-François Badias | ©Philippe Stirnweiss | ©Christian Deschler | ©Jérôme Dorkel
de Strasbourg Eurométropole | ©Preview Imagemaker | ©Cécile Jacquot | ©Laurent Rottan | ©Élodie Mastny