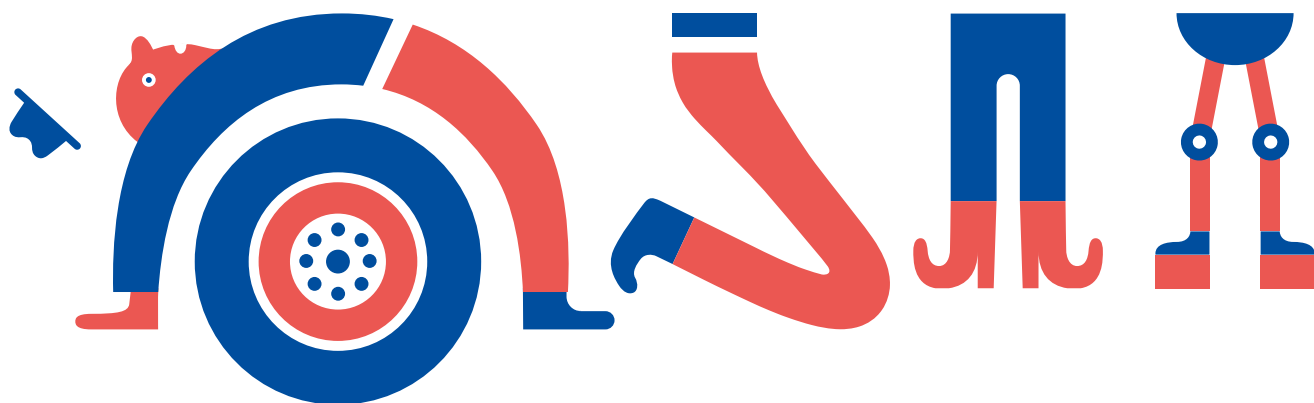


# RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2014





# SOMMAIRE

<b>Editorial</b> par Alain Fontanel et Jean-Philippe Lally.....	page 3
La CTS : <b>filiales, missions, chiffres clés</b> .....	page 6
Performante et exemplaire, <b>au service de l'Eurométropole et de ses clients</b> .....	page 12
<b>Services aux voyageurs</b> : priorité à l'innovation, la qualité et la sécurité .....	page 20
<b>Le dialogue social</b> : prendre en compte la dimension humaine .....	page 26
<b>Développement durable</b> : la CTS, une entreprise citoyenne.....	page 30
<b>Résultats financiers</b> .....	page 36



*«Notre objectif, c'est un réseau de transports en commun citoyen.»*

# ÉDITORIAL/ INTERVIEW CROISÉE

**Alain Fontanel**

Président de la CTS,  
Vice-Président de l'Eurométropole de Strasbourg  
et Premier Adjoint au Maire de Strasbourg

**Jean-Philippe Lally**

Directeur Général de la CTS

Fréquentation record, un taux de satisfaction client de 91 %, en 2014, "tout va bien à la CTS"?

**JPL /**

La CTS transporte chaque jour près de 450 000 voyageurs, et dispose d'un réseau dense, arrivé à maturité. Et c'est vrai qu'après avoir beaucoup travaillé à l'extension du réseau et de son maillage, c'est la qualité du service et la satisfaction des clients qui sont devenues nos principales préoccupations.

**AF /**

Les transports en commun sont un bien commun. Nous devons faire en sorte qu'ils soient accessibles au plus grand nombre dans les meilleures conditions.

Nous avons fait un vrai effort avec la tarification solidaire, nous poursuivons aujourd'hui les investissements pour l'accessibilité du réseau aux personnes en situation de handicap.

Et nous donnons toujours plus la parole aux usagers. Notre objectif c'est un réseau de transports en commun citoyen.

En sollicitant les usagers pour le choix des nouvelles rames, par exemple?

**AF /**

Oui, et ce type de consultation n'a rien d'anecdotique. L'usager a un droit de regard, il a une parole et une expertise qui doivent être sollicitées, écoutées. Tout comme il doit avoir accès à l'information ou pouvoir acheter un titre de transport dans les meilleures conditions.

Le nouveau site internet qui offre la possibilité de recharger sa carte Badgéo, l'application U'GO, les nouveaux écrans d'affichage illustrent cette volonté de transport en commun citoyen où tout est mis en œuvre pour faciliter la vie des usagers.

**JPL /**

Nous devons, en effet, nous appuyer sur les nouvelles technologies pour renforcer le lien et les échanges avec nos clients. L'utilisation plus pointue, au cours de ces derniers mois, d'outils tels que Twitter et Facebook constitue une première étape, mais nous devons aller plus loin et rechercher des solutions permettant un contact encore plus simple, accessible et réactif.

« Nous devons continuer à faire preuve d'imagination. »



Quelles autres priorités?

AF /

Nous disposons également de l'un des réseaux de transport les plus sûrs. Nous devons continuer à investir dans de nouveaux matériels, réaliser des travaux pour rester les meilleurs.

JPL /

La sécurité constitue, bien entendu, un enjeu d'une importance primordiale. Les travaux qui en découlent peuvent, certes, constituer une gêne pour certains usagers ou riverains, mais ils n'en restent pas moins indispensables et relèvent de notre responsabilité vis-à-vis de nos clients et des autres utilisateurs de la voirie. La sécurité est également étroitement liée à la formation de l'ensemble des personnels, sujet sur lequel la CTS mène depuis des années une politique particulièrement volontariste.

Et en termes de réseau?

AF /

Le tram a remodelé la ville, il accompagne la création de nouveaux quartiers, comme celui des Deux Rives. Mais le tram partout a toujours été une utopie, il faut penser le réseau autrement. Notamment en veillant à un développement équilibré des réseaux tram et bus, avec toujours plus de qualité, et en facilitant toutes les mobilités alternatives à l'auto-solisme.

JPL /

Pour un opérateur tel que la CTS, ces enjeux doivent conduire à des approches plus différenciées; le tramway n'est, à l'évidence pas la réponse unique à toutes les problématiques de mobilité. Le Bus à Haut Niveau de Service (ligne G) constitue une première alternative qui se révèle être un réel succès et nous devons continuer à faire preuve d'imagination pour proposer à la Collectivité d'autres réponses innovantes que ce soit en termes d'organisation du réseau ou de services à la clientèle.

AF /

L'enjeu n'est pas d'opposer les modes de transports les uns aux autres mais d'assurer leur complémentarité. C'est l'idée notamment du Pass Mobilité qui incite à opter toujours pour le mode le plus doux en proposant un panel de mobilités très large qui associe stationnement, transports en commun, voitures et vélos partagés.

Le prix du ticket ou de l'abonnement est un enjeu qui compte, quel bilan pour la tarification solidaire?

AF /

Véritable succès, la tarification solidaire a permis d'augmenter le nombre des abonnés tout comme le volume des recettes. Nous avons accompagné sa mise en place par une stratégie de contrôle renforcée.

C'est une question de respect du service public, c'est un élément important dès lors que l'on parle de réseau citoyen.

JPL /

Ce sujet de la lutte contre la fraude est l'un de ceux sur lesquels nous devons en permanence chercher à progresser car il constitue un levier important d'équité entre les usagers et de maîtrise de l'équilibre économique du réseau. Les résultats obtenus en la matière au cours des trois dernières années sont, certes, très satisfaisants, mais certains indicateurs montrent qu'il nous faut encore amplifier notre effort.



*«Nous pouvons être fiers du travail accompli et des résultats obtenus.»*

La CTS est l'opérateur historique des transports, quelles perspectives pour l'entreprise?

**AF /**

Les transports en commun et la CTS, sont devenus un élément d'identité et d'attractivité du territoire strasbourgeois. Ils ont transformé la ville et les modes de vie, nous voyons tous passer des bus, des trams, incontestablement la CTS fait partie du patrimoine de notre métropole.

Et ceux qui y travaillent font vivre ce patrimoine, sont attachés à leur entreprise et à leur mission. C'est quelque chose qui doit être reconnu et que l'on doit accompagner notamment dans les évolutions de carrière.

L'ouverture à la concurrence en 2020, ne va-t-elle pas tout bouleverser?

**AF /**

L'enjeu c'est le renouvellement de la concession. Dans cette perspective, le projet d'entreprise est la feuille de route que tout le monde a devant soi.

Nous avons des rendez-vous réguliers pour faire le point, nous sommes au travail, nous nous préparons à cette échéance ensemble. Les choses sont partagées, transparentes, il faut que l'on soit présent et bien présent à ce rendez-vous, la CTS doit rester en pole position!

**JPL /**

Cette échéance du renouvellement du contrat de concession est, bien entendu, primordiale pour la CTS et il est normal qu'un enjeu d'une telle importance suscite des inquiétudes. Minimiser les risques qui en découlent serait, à l'évidence, une faute stratégique... mais minimiser les atouts de la CTS serait une erreur tout aussi grave!

Lorsque nous regardons les presque 25 ans qui se sont écoulés depuis la signature du contrat actuel, nous pouvons être fiers du travail accompli et des résultats obtenus. Bien sûr, il reste des points de progrès et nous sommes confrontés, aux côtés de l'Eurométropole, à de nouveaux enjeux, en particulier financiers. Pour autant, je suis intimement convaincu du fait que la CTS dispose des atouts humains et techniques qui permettront de remporter l'appel d'offres à venir et de poursuivre notre mission au service des Strasbourgeois.



# LA CTS, AU SERVICE DE LA MOBILITÉ DURABLE

5 M€  
capital de la CTS  
constituée en SAEM

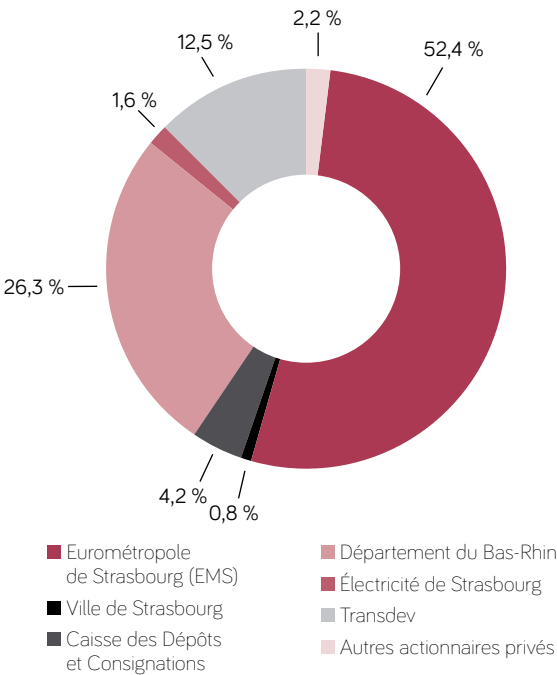
30 ans  
durée du contrat  
de concession  
actuel signé avec  
l'EMS (alors CUS)  
en 1990

## À la fois opérateur et maître d'ouvrage du réseau urbain

Société anonyme d'économie mixte (SAEM) au capital de 5 M€, la CTS a pour actionnaires principaux les collectivités locales, Eurométropole de Strasbourg (EMS) et Conseil départemental du Bas-Rhin. Liée à l'Eurométropole par un contrat de concession signé en 1990 pour 30 ans, elle remplit, dans le cadre de ce montage unique en France, deux missions complémentaires :

- En tant qu'exploitant des transports publics urbains de l'agglomération strasbourgeoise, elle assume un positionnement d'opérateur à forte valeur ajoutée, reconnu au niveau européen pour la qualité de ses services et sa capacité d'innovation.
- Également maître d'ouvrage délégué pour le compte de l'Eurométropole, la CTS dépasse le simple rôle d'expert (développement du réseau de tram, choix techniques, tarification, innovations...) et assure la conception, la construction et le financement des infrastructures : voies et stations, billettique, vidéosurveillance, parkings-relais...

### Actionnariat de la CTS



## Le conseil d'administration de la CTS (2015)

### PRÉSIDENT

Alain FONTANEL  
Vice-Président de l'EMS  
1<sup>er</sup> Adjoint au Maire de Strasbourg

### DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jean-Philippe LALLY

### LES VICE-PRÉSIDENTS

Sébastien ZAEGEL  
Maire de Geispolsheim  
Conseiller départemental du Bas-Rhin

Anne-Pernelle RICHARDOT  
Adjointe au Maire de Strasbourg  
Conseillère Communautaire

### LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'EMS

Roland RIES  
Maire de Strasbourg,  
Vice-Président de l'EMS

Robert HERRMANN  
Président de l'EMS,  
Adjoint au Maire de Strasbourg

Pierre PERRIN  
Maire de Souffelweyersheim  
Conseiller Communautaire

Alain JUND  
Vice-Président de l'EMS,  
Adjoint au Maire de Strasbourg

Fabienne KELLER  
Sénatrice, Conseillère Communautaire

### LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LE CONSEIL GÉNÉRAL DU BAS-RHIN

Yves LE TALLEC  
Conseiller départemental du Bas-Rhin

Étienne BURGER  
Maire de Kuttolsheim  
Vice-Président du Conseil départemental du Bas-Rhin

### LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LES ACTIONNAIRES PRIVÉS

Francis CHAPUT  
Directeur de l'Urbain, Direction France, TRANSDEV

Gil VAUQUELIN  
Directeur Interrégional de la Caisse des Dépôts et Consignations

### LES CENSEURS

Harald KRAPP  
Beigeordneter der Stadt Kehl

Frédéric BAVEREZ  
Directeur Exécutif Groupe-France Keolis

Jean-Marie BEUTEL  
Maire d'Ostwald, Vice-Président de l'EMS

### DÉLÉGATION DU COMITÉ D'ENTREPRISE AU CA

Fernand BESENWALD

André ETTER

Éric VAUTHEROT



## Les filiales de la CTS

### Strasbourg Mobilités : développer les mobilités douces

Filiale à 70 % de la CTS, Strasbourg Mobilités a pour mission essentielle le développement des mobilités douces et complémentaires au transport public urbain. Au-delà de l'exploitation de services, Strasbourg Mobilités est un lieu de réflexion et d'innovation sur les questions de mobilité urbaine. Elle compte à son capital les principaux acteurs locaux souhaitant s'impliquer sur ce sujet. La société exploite le service de vélos partagés Vélhop fort de vingt stations automatiques, de cinq boutiques dédiées et d'un parc de plus de 5500 vélos.

L'année 2014 a été marquée par une évolution du parc de vélos (+ 770 unités), la mise en place d'une nouvelle station automatique, Ostwald Hôtel de Ville, et le lancement des locations de vélos à assistance électrique, notamment auprès des entreprises. En 2014, la fréquentation du service Vélhop a progressé de 44 % par rapport à 2013 : pas moins de 1 719 000 journées de location ont été vendues.

Strasbourg Mobilités a lancé au printemps 2014, en partenariat avec la CTS et Citiz, le Pass Mobilité, un produit innovant en matière d'intermodalité. Cette carte unique permet d'utiliser à volonté bus, tram, Vélhop, parkings-relais, véloparcs et le service d'autopartage Citiz.



770  
nouveaux vélos  
partagés Vélhop  
en 2014

### La CTBR, opérateur interurbain

Filiale à 62 % de la CTS, la Compagnie des Transports du Bas-Rhin exploite 24 lignes interurbaines du bassin strasbourgeois. Une partie de ces lignes est exploitée par ses autres actionnaires transporteurs : Striebig, Mugler et Trandev Alsace. Liée au Conseil départemental du Bas-Rhin par un contrat de délégation de service public jusqu'au 31 août 2018, la CTBR assure également, pour le compte du département du Bas Rhin, la mise en œuvre et l'exploitation du système de billettique.

### En partenariat avec SNCF-Keolis

En novembre 2012, la CTS a choisi de bâtir un partenariat avec le groupement SNCF-Keolis pour une durée de cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013. Dans ce cadre, Keolis apporte son appui à la CTS en matière de :

- partages et retours d'expérience
- bases de données métiers
- innovations techniques et de services
- communication et valorisation
- contrats fournisseurs.

# NOS MISSIONS

## Rapprocher les personnes et les territoires

C'est travailler à la réduction des distances entre les personnes en maîtrisant les coûts. La CTS répond à cet enjeu en garantissant un haut niveau de performance du réseau, qui associe tramway et bus au service d'un maillage fin du territoire et en connexion avec les autres modes de transport collectifs ou individuels.



## Apporter des solutions durables et performantes

C'est privilégier les technologies économes en énergie, réduire l'impact climatique de notre activité, prendre en compte notre rôle d'entreprise citoyenne, tout en garantissant un équilibre économique compatible avec les contraintes qui pèsent sur les finances de l'Eurométropole. Pour la CTS, cet engagement passe par la mise en valeur des talents et des compétences présents dans l'entreprise, ainsi que par le développement d'une créativité individuelle et collective au service des solutions de transport de demain.

## Répondre aux attentes de la Collectivité et des habitants

C'est optimiser sans cesse les infrastructures et la qualité du service, imaginer des liaisons nouvelles et des modes de déplacement complémentaires, travailler sur les projets qui rapprochent les personnes, les institutions et les entreprises. En étant force de proposition vis-à-vis de la Collectivité, en étant à l'écoute des usagers et des habitants, et en intégrant au mieux les moyens de transport dans leur environnement.







## Associer sécurité maximale et satisfaction des clients

C'est fédérer tous les collaborateurs au service d'une même ambition, combiner l'expertise et l'excellence au service du plus grand nombre. C'est aussi intégrer, dès la phase projet, les aménagements qui contribueront à la fiabilité du service offert à nos clients.

## Améliorer sans cesse la qualité de service

C'est innover pour élever le niveau des prestations, simplifier l'usage des transports collectifs, anticiper les attentes nouvelles des voyageurs en matière d'information, d'accessibilité, de confort et de sûreté.



## Développer les infrastructures

C'est concevoir et mener à bien de grands projets, entretenir et moderniser les réseaux existants, rapprocher tous les types de transports, tout en conjuguant performances environnementale, économique et sociale.



# CTS & EUROMÉTROPOLE qui fait quoi ?

EUROMÉTROPOLE

CTS



## QUI DÉCIDE DE L'OFFRE DE TRANSPORT ET DU PRIX DU TICKET ?

C'est l'**Eurométropole** qui définit la politique de transport. En sa qualité d'Autorité Organisatrice, elle fixe l'offre (tracé, fréquence...) et les tarifs, lesquels sont votés chaque année en conseil de l'Eurométropole.

En tant qu'exploitant, la **CTS** assure la gestion quotidienne du service public de transport dans le respect du contrat de concession. Elle est force de proposition auprès de l'Eurométropole et lui apporte son expertise.



## QUI DÉCIDE DES INFRASTRUCTURES ?

L'**Eurométropole** réalise les études d'avant-projet pour les extensions de lignes et met à disposition de la CTS les terrains nécessaires. Elle est maître d'œuvre particulier pour les travaux de voirie ou encore d'espaces verts. Elle valide en outre le programme de renouvellement des investissements (infrastructures et matériel roulant).

La **CTS** est maître d'ouvrage délégué pour le compte de l'Eurométropole. Elle réalise les études post avant-projet, la construction des ouvrages et la réalisation des travaux, l'entretien et le renouvellement des infrastructures, des équipements et des matériels de transport (bus et tramways).



## QUI FINANCE ?

L'**Eurométropole** couvre la charge comptable annuelle d'investissement portée par la CTS pour le renouvellement des biens affectés à la concession (équipements et matériel roulant) et pour le financement des projets d'extension de lignes de tramway.

La **CTS** assure le financement des investissements dont elle a la charge et dispose pour cela :

- de ses ressources propres
- des subventions versées par l'Eurométropole
- des emprunts contractés auprès d'organismes bancaires.

# CHIFFRES-CLÉS

119,6  
millions

de voyages sur le territoire  
de l'EMS (475000 habitants)

+ de

250  
voyages  
par an par habitant

FRÉQUENTATION



+1,7%

de fréquentation  
entre 2013  
et 2014

+25%

de fréquentation  
en 5 ans

438000  
voyages  
par jour en moyenne

ABONNÉS



132 300  
abonnés

soit + de 25%  
de la population  
de l'EMS

EFFECTIFS

+ de  
1550  
personnes



65,4 km de lignes  
commerciales

94 rames

248 bus

10 bus  
à haut niveau  
de service

LE PARC



17,85  
millions  
de km  
parcourus

91%

de clients  
satisfaits

40%


de taux de  
couverture  
des dépenses  
par les recettes clients



The background of the entire page is a photograph showing the front of a modern tram. The tram has a bright yellow upper section and a white lower section. The website address 'www.europtimist.eu' is printed in white on the yellow part. A young man with dark hair, wearing a white hoodie and dark trousers, is walking from right to left in the foreground, partially obscuring the tram. The tram's large windshield reflects the surrounding urban environment.

[www.europtimist.eu](http://www.europtimist.eu)

# AU SERVICE DE L'EUROMÉTROPOLE ET DE SES CLIENTS

A donut chart with a light gray background. A small white wedge at the top indicates the 2.6% increase. The text '+2,6%' is centered in the white area.

+2,6%

progression  
de l'offre totale  
de transport urbain,  
qui s'établit à  
17,9 millions de km.

A donut chart with a light gray background. A small white wedge at the top indicates the 4.5km of new lines. The text '4,5km' is centered in the white area.

4,5km

de voies nouvelles  
en construction





# PERFORMANTE ET EXEMPLAIRE

Aux côtés et au service de l'Eurométropole de Strasbourg, la CTS s'attache à exercer sa responsabilité d'opérateur de transport public de manière à la fois performante et exemplaire. Ce positionnement qui découle directement de son statut de Société d'Économie Mixte constitue aujourd'hui, et constituera dans le cadre du futur appel d'offres de renouvellement de son contrat d'exploitant, l'un des éléments clés de son originalité.

Dans cette optique, la CTS a, depuis plusieurs années, engagé une politique volontariste de maîtrise de son équation économique pour prendre pleinement en compte les contraintes budgétaires de la Collectivité. Cet engagement a fortement contribué à rendre possible la poursuite de l'extension du réseau tramway sans alourdir la contribution financière versée par l'Eurométropole.

## Le nouveau projet d'entreprise, fait majeur

La perspective de la fin, en 2020, du contrat de concession liant la CTS à l'Eurométropole et de l'appel d'offres qui sera lancé par cette dernière pour choisir un nouvel exploitant, s'inscrit en toile de fond du nouveau projet d'entreprise élaboré par la CTS pour la période 2014-2018. Ce projet vise à placer la CTS en pole position dans le cadre de cette future consultation en déclinant les actions à mener par l'ensemble des directions de l'entreprise autour de quatre grands axes de travail :

- piloter efficacement le développement du réseau
- affirmer la maîtrise économique de la CTS
- confirmer sa capacité d'innovation et faire progresser le service au client
- affirmer son style de management.

+ de  
250  
voyages

par an et  
par habitant





## Un réseau de plus en plus efficace, de plus en plus attractif

Le réseau tram et Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) exploité par la CTS s'articule aujourd'hui autour de 44,2 kilomètres d'infrastructures et 65,4 km de lignes commerciales. Ses 7 lignes en font le plus grand réseau maillé de France.

Fin 2013, le réseau bus a été restructuré pour prendre en compte les extensions des lignes de tram A et D vers Parc des Sports et Poteries et la nouvelle ligne G de BHNS. Dans ce contexte, 2014 constitue une année de consolidation au niveau de l'exploitation, également marquée par le début des travaux d'extensions de la ligne A dans le sud de l'agglomération, à Illkirch, et de la ligne D vers la rive allemande du Rhin, jusqu'à la gare de Kehl.

### Fréquentation : + 25 % sur 5 ans

Depuis 2009, la fréquentation bus et tram a progressé de plus de 25 % pour une offre kilométrique accrue de seulement 3,4 %. L'évolution de l'offre de transport en 2014, + 2,6 %, a permis d'augmenter encore cette fréquentation qui progresse de 1,7 %, malgré un effet calendaire négatif de - 2 %, soit une tendance proche de + 3,5 % sur l'année. L'ensemble du réseau bus et tram enregistre à présent près de **120 millions de voyages annuels**. Les recettes progressent également de **2,2 %**, malgré l'impact défavorable de l'augmentation, en début d'année 2014, de 3 % du taux de TVA applicable aux transports publics, impact qui n'a pas été immédiatement répercuté sur le prix des titres de transport.

Ces bons résultats permettent d'afficher un record de **plus de 250 voyages par an et par habitant** sur le territoire de l'Eurométropole. Les **132 300 abonnés** ainsi que les voyageurs occasionnels contribuent à hauteur de **40 %** à la couverture des dépenses de fonctionnement du réseau, ce qui constitue un chiffre de référence dans le secteur du transport public en France.

### Une offre de transport urbain en progression

L'offre totale de transport urbain a progressé de **2,6 %** en 2014 pour s'établir à **17 856 054 km** contre 17 403 477 km en 2013, affrètements compris. Les améliorations d'offres de soirée réalisées à l'automne 2013 en réponse aux augmentations de fréquentation, le renforcement de la ligne 21 et la modification de l'itinéraire de la navette Hôpital Civil début mai 2014, y contribuent.

Globalement, l'offre bus, incluant la nouvelle ligne G de BHNS, a augmenté de 2,1 % par rapport à 2013, soit 219 000 km. L'offre tram a augmenté de 3 %, soit 168 000 km, passant à 574 315 km.



*Je me sens plus zen sur cette ligne !*

Malika Ferdjani,  
conductrice BHNS

« Le BHNS c'est un peu un tram sur pneus, autant pour nous conducteurs que pour les passagers. Le poste de conduite est plus confortable, le véhicule vraiment maniable et la conduite plus souple. Avec la vente des billets aux distributeurs automatiques, nous n'avons pas à nous occuper de la caisse. Du coup, on se concentre mieux sur la conduite. Avec le site propre on évite les embouteillages et les retards, tout en ayant la possibilité de doubler un véhicule en panne par exemple. Pour les voyageurs, le BHNS c'est l'absence de montée obligatoire à l'avant, un espace plus vaste et plus confortable, une clim efficace et des fréquences très régulières toutes les 5 mn : on constate une attitude plus positive des clients. Personnellement, je me sens plus zen sur cette ligne ! »

**+25%**  
fréquentation  
bus et tram  
sur 5 ans

près de  
**120**  
millions  
de voyages  
annuels

### Se déplacer plus facilement, de jour comme de nuit

En réponse aux augmentations de trafic, des améliorations de l'offre de soirée ont été mises en œuvre sur les lignes de bus structurantes 15 (Lingolsheim Alouettes-Robertsau Boecklin), 2 (Campus d'Illkirch - Pont du Rhin), et 6 (Robertsau Pont Phario - Hoenheim Gare) depuis la rentrée 2013, et sur la ligne 27 (Baggersee - Port Autonome Sud) depuis novembre 2013. Un effort particulier a été fait en matière d'amélioration des services de la ligne de nuit : période de circulation étendue au jeudi soir et mise en place d'un troisième circuit. Par ailleurs, la fréquence de circulation de la ligne 21 (Jean Jaurès - Kehl Stadthalle), a été renforcée pour faire face à une fréquentation transfrontalière en très forte augmentation

*C'est beaucoup plus rapide et agréable...*

Ugo Bertoncini,  
utilisateur BHNS



« J'habite Niederhausbergen et je me rends quotidiennement à Strasbourg via le BHNS. L'été, je profite du beau temps pour effectuer à pied le km qui sépare mon domicile de l'arrêt Espace Européen de l'Entreprise, à Schiltigheim. L'hiver j'utilise le parking-relais pour garer ma voiture gratuitement avec ma Badgéo. C'est beaucoup plus rapide et agréable que la ligne 6 que j'utilisais auparavant. Et comme le BHNS rejoint la gare de Strasbourg, c'est central pour gagner ensuite n'importe quel point de l'agglomération. »

132300  
abonnés

Des déplacements en hausse

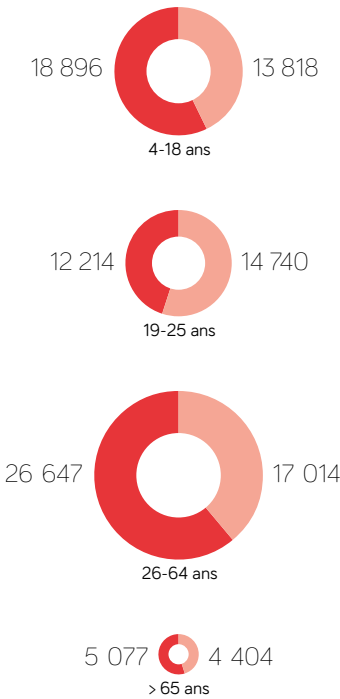
L'année 2014 se termine avec un total de 85,443 millions de déplacements contre 84,012 en 2013. Ceci représente **119,6 millions de voyages** contre 117,6 millions l'an passé.

Depuis 1992, la fréquentation a progressé de 164,1 %, à un rythme bien plus soutenu que l'offre kilométrique, + 73,9 % hors affrètements. Sur la période 2006-2014, l'offre a progressé de 26,5 %. En 2014, ce trafic représente plus de **438 000 voyages/jour**.

**Par rapport à 2013, le total des déplacements "abonnés" progresse de 1,3 % et les déplacements occasionnels de 3,1 %.**

Nombre d'abonnés

■ Tarif solidaire ■ Plein tarif



Fraude : une baisse de 25 % sur 5 ans

La CTS a intensifié ses actions de lutte contre la fraude et les incivilités, en renforçant notamment ses équipes de contrôle et d'intervention. Les mesures de contrôle ont été accrues et le coût des amendes augmenté en octobre 2014. Les contrôles ont lieu désormais 7 jours sur 7, sur toute l'amplitude horaire du service. Le montant du procès-verbal lors d'un paiement immédiat en l'absence de titre de transport a été porté à 49 €, un montant supérieur au prix de l'abonnement mensuel plein tarif de 48,40 €.

Globalement, le taux de fraude sur le réseau strasbourgeois a baissé de 25 % en 5 ans, passant de 12,4 % à 9,2 %, ce qui place la CTS parmi les meilleurs réseaux français de taille comparable.

Maîtrise économique : être exemplaire aux côtés des collectivités locales

Dès 2009, la CTS s'est résolument engagée dans une démarche de stricte maîtrise des équilibres économiques de son activité. Que ce soit dans son fonctionnement quotidien à travers l'efficacité de la gestion du réseau, ou dans la maîtrise d'ouvrage et l'impact à venir des investissements opérés en accord avec l'Eurométropole, la CTS a intégré le contexte de contrainte budgétaire qui pèse sur la Collectivité et elle renforce sa démarche visant à maintenir un haut niveau de prestations tout en cherchant à réduire les coûts pour l'Eurométropole.

Les recettes urbaines directes payées par les voyageurs se sont établies à 45,699 M€ en 2014, soit + 2 % par rapport à l'année précédente, grâce à la hausse de la fréquentation de 1,7 % et à la hausse tarifaire moyenne de 3,37 % au 1<sup>er</sup> septembre venant compenser la hausse de TVA du 1<sup>er</sup> janvier de 7 % à 10 %. Du fait de l'augmentation notable de l'offre kilométrique, la contribution de la Collectivité, 69 M€, a, elle, augmenté de 3,3 % par rapport à 2013, mais a pu être réduite de 1,5 M€ par rapport aux prévisions initiales.

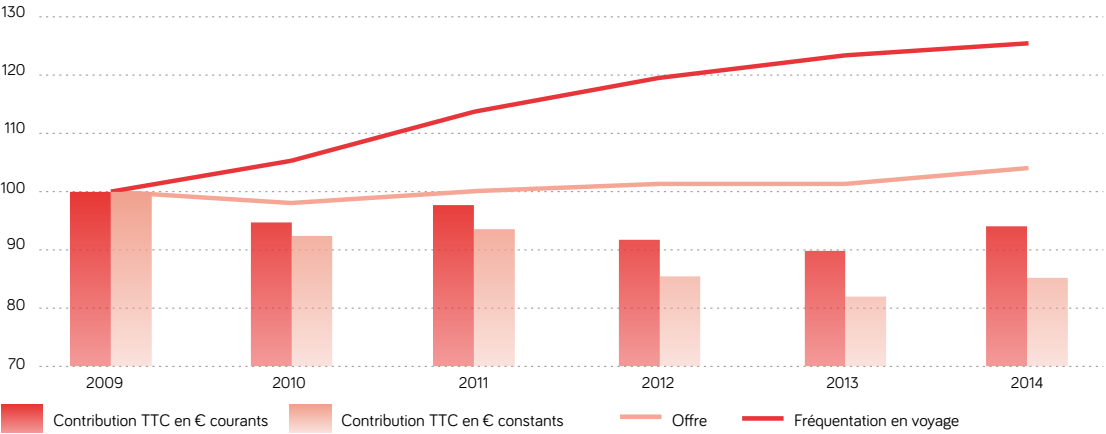
La baisse des charges financières sur emprunts a été répercutée dans les charges d'investissement facturées à la Collectivité. Le CICE, crédit d'impôt compétitivité et emploi, qui contribue à l'amélioration de la productivité de l'entreprise, a été affecté totalement à la réduction de la contribution de l'Eurométropole. Enfin, la capacité d'autofinancement de la CTS a atteint 29,3 M€ sur l'exercice, en augmentation de près de 3 M€.

Les mesures de contrôle ont été accrues et le taux de fraude est passé à

9,2 %



Évolution 2009 > 2014 base 100 en 2009



Prolonger la durée de vie du matériel roulant

Depuis 2011, les choix techniques faits pour l'extérieur des bus – décors adhésifs plutôt que peints –, ainsi que l'utilisation de matériaux standards du constructeur pour l'aménagement intérieur, ont permis de réduire les coûts globaux d'habillage des bus de près de 30 %... tout en améliorant la qualité esthétique des véhicules.

En 2014, un nouveau pas en matière d'optimisation de la gestion du cycle de vie du matériel roulant a été franchi en accord avec la Collectivité : il a été décidé d'allonger la durée de vie des bus de 14 à 20 ans. Dans cette optique, une révision complète des véhicules à mi-vie, soit au terme de 10 ans, sera désormais réalisée. Cette grande révision constitue une véritable remise à neuf avec rénovation des composants mécaniques et mise à niveau esthétique et de confort. Un prototype sera élaboré début 2015 et dix bus seront concernés tous les ans pour un coût total annuel de 520 k€.



Cette grande révision, en augmentant l'âge moyen du parc de bus, va se traduire pour l'Eurométropole de Strasbourg par une économie annuelle moyenne de 600 k€ jusqu'en 2020.



Les bus qui passent en grande révision ont de quoi tenir dix nouvelles années...

Alexandre Beinze, carrossier

« Les bus qui passent en grande révision ont dix ans. Ils sont mis à l'arrêt pendant un mois pour être entièrement rénovés. Nous retirons tous les marquages autocollants, vérifions les panneaux en fibre de verre et les pare-chocs, ponçons, mastiquons et remettons en état la carrosserie avant de la repeindre. De gris et vert elle devient blanche. Après nous appliquons les nouveaux décors autocollants. Le châssis est bien entendu vérifié et traité contre la corrosion. À l'intérieur, idem, nous refaisons l'habillage des parois – qui d'orange deviennent gris mat –, changeons la totalité des sièges et créons des places avec accoudoirs pour les personnes à mobilité réduite. Le poste de conduite et le volant eux-mêmes sont remplacés. De quoi tenir dix nouvelles années... »



Les bus sont quasiment plus fiables qu'à l'origine...

David Kopp, mécanicien

« Côté mécanique, la grande révision consiste pratiquement à remettre à neuf les bus après dix ans de bons et loyaux services. On remplace le moteur et son faisceau électrique, la boîte de vitesses, la transmission, le système de freinage avec sa bouteille d'air, les durites, les suspensions et amortisseurs, ainsi que les roues, plus éventuellement d'autres pièces. On connaît bien les véhicules sur lesquels on travaille et les parties qui cassent. Du coup, une fois refaits, les bus sont quasiment plus fiables qu'à l'origine, car on bénéficie des progrès techniques intervenus entre-temps. À leur sortie de l'atelier, ils sont prêts pour parcourir 500 000 km de plus. »



Vue du futur pont sur le Rhin

## L'expertise au service du développement des infrastructures

L'année 2014 a vu le démarrage de deux projets d'extension du tram : celle de la ligne A vers le Sud de l'agglomération, à Illkirch, et surtout le projet phare d'extension de la ligne D vers l'Est, jusqu'à Kehl. Les enjeux liés à cette dernière sont importants, puisqu'une partie de la ligne se construit en Allemagne jusqu'à la gare de Kehl. À terme, elle rejoindra la mairie kehloise. Ce projet nécessite en particulier la construction d'un nouveau pont transfrontalier sur le Rhin, réservé au tram et aux circulations douces, piétons et vélos. Ce programme comprend 2,7 km de voies jusqu'à la gare de Kehl et la création de 4 nouvelles stations. Sa mise en service est prévue en 2017.



L'extension vers Illkirch prolonge, quant à elle, la ligne A au Sud, à partir du terminus "Illkirch Lixembuhl" sur 1,8 km et crée trois stations nouvelles, dont le nouveau terminus à hauteur de la salle des Fêtes. Parallèlement, un débranchement d'environ 200 m au droit de la station "Campus" permettra le prolongement des services de la ligne E depuis la station "Baggersee" jusqu'à la station "Campus d'Illkirch". La mise en service est prévue courant 2016.

**7**  
nouvelles stations  
seront créées avec  
les 2 extensions  
en cours de  
réalisation







### Nouveau matériel roulant

Pour mieux absorber les flux de clientèle générés par la forte hausse de la fréquentation depuis 2009 et en prévision de la mise en service des nouvelles extensions, un appel d'offres international pour l'acquisition d'une première tranche de douze rames de tram a été lancé fin 2013. Le 20 octobre 2014, la CTS a signé un accord-cadre avec Alstom pour la fourniture de 12 rames Citadis de nouvelle génération : montant total 41 M€. Livrables entre fin 2016 et 2017, ces véhicules de 2,40 m de large et 45,50 m de long offrent une capacité de transport de 288 places, contre 270 pour les trams actuellement en circulation. Interopérables sur l'ensemble du réseau, les nouvelles rames seront homologuées pour circuler sur le territoire allemand.

### Démarche inédite

Les usagers ont été invités à choisir le design extérieur de la cabine des nouveaux trams Citadis. Ils ont pu départager deux versions du « nez ». Le vote des internautes s'est porté sur la version au dessin symbolisant une nouvelle génération de rames, en rupture avec les matériels actuels, sans pour autant rompre l'identité globale du réseau.



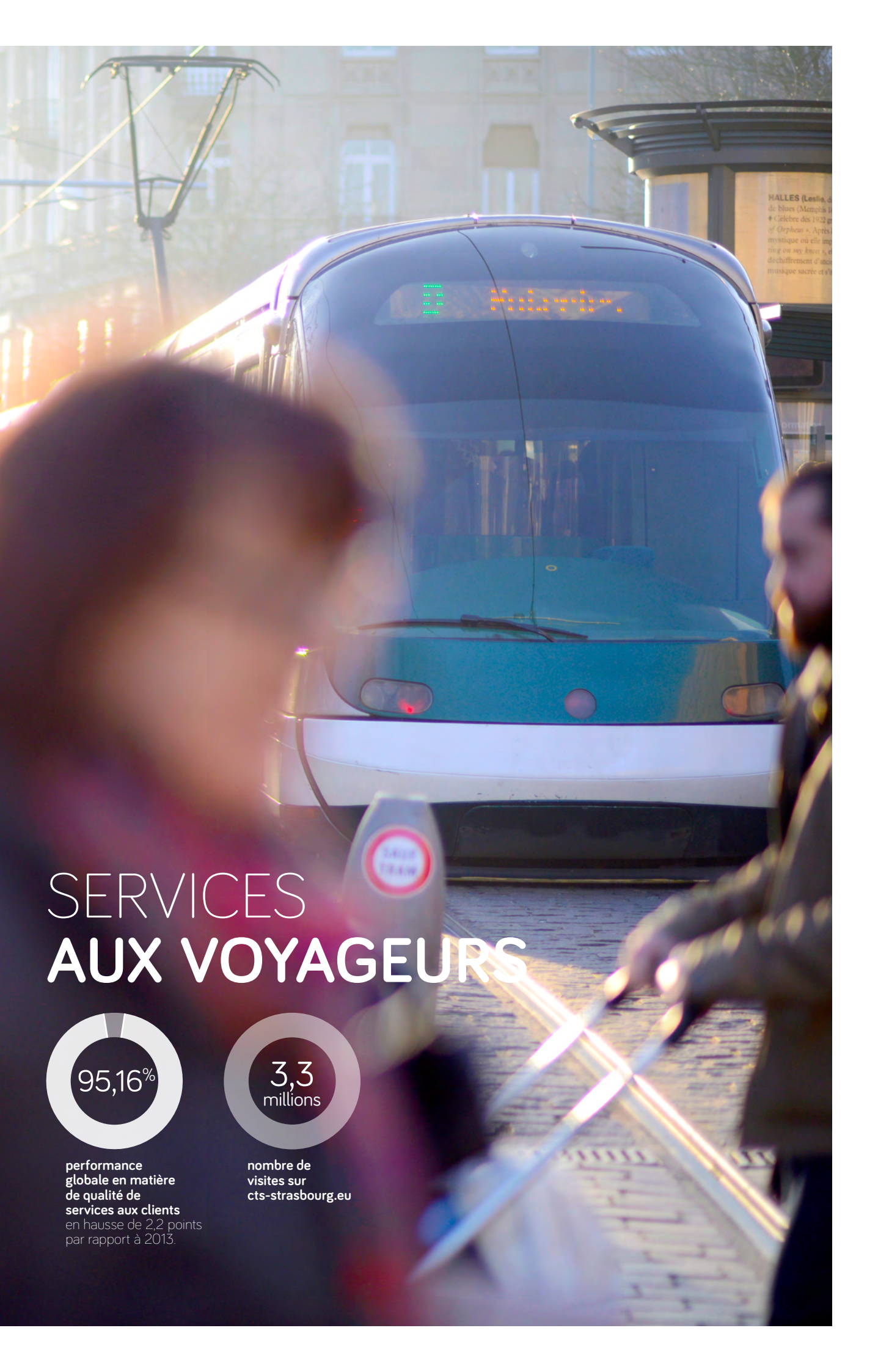
Les nouveaux  
véhicules offrent  
une capacité de

**288**  
places

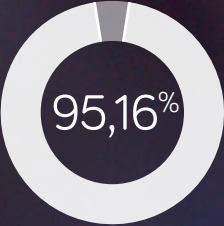








# SERVICES AUX VOYAGEURS



performance  
globale en matière  
de qualité de  
services aux clients  
en hausse de 2,2 points  
par rapport à 2013.



nombre de  
visites sur  
cts-strasbourg.eu



# PRIORITÉ À L'INNOVATION, LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ

À l'écoute de l'évolution des modes de vie et des techniques, la CTS s'implique dans la création et la mise en œuvre de nouveaux services afin de faire progresser la qualité offerte au client.

## Inventer les mobilités de demain

### Nouveau site internet et boutique en ligne

Plus convivial, plus pratique et plus accessible, le nouveau site internet de la CTS mis en ligne en 2013 a enregistré plus de 3,3 millions de visites en 2014. Via l'agence en ligne, les clients de la CTS peuvent à présent créer leur carte Badgé, gérer leur compte ou encore acheter leurs titres de transport, sans avoir à se déplacer en agence. Cette boutique en ligne est encore appelée à évoluer en 2015 pour offrir un service sans cesse plus complet.

Créez ou rechargez  
votre carte Badgé  
LÀ OÙ VOUS ÊTES



VOTRE BOUTIQUE  
EN LIGNE :  
[www.cts-strasbourg.eu](http://www.cts-strasbourg.eu)

[www.cts-strasbourg.eu](http://www.cts-strasbourg.eu)



ALLO CTS 03 88 77 70 70





### U'GO, l'innovation made in CTS primée

Récompensée en novembre 2014 par un Calypso Award dans la catégorie "Best Customer Value", l'application mobile made in CTS pourrait bien devenir un standard dans les applications mobiles de transports. Le trophée international, décerné par l'Association des utilisateurs de Calypso, standard international de télébilletique, salue en effet le caractère innovant de la plateforme et sa souplesse d'utilisation.

Favorable à la dématérialisation des titres de transport, la CTS a lancé U'GO, plateforme de billetterie Android, gratuite et sécurisée, en 2013. Le client peut acheter ses titres de transport 24 h/24, 7 j/7, les valider sans contact et voyager seul ou accompagné, simplement équipé de son smartphone NFC. L'intégralité de la gamme tarifaire CTS (tickets et abonnements) est ainsi disponible sur smartphone Android via la technologie NFC.

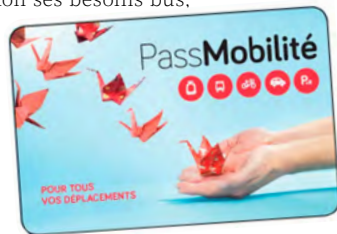


## Parkings-relais accessibles 24 h/24

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, les 10 parkings-relais de la CTS, qui comptent plus de 4200 places, sont automatisés. Les parkings sont désormais accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

## Pass Mobilité : combiner tous les modes de transports selon ses besoins

Le Pass Mobilité a été lancé en collaboration avec Strasbourg Mobilités et Citiz en avril 2014. Ce titre multimodal, issu de la fusion de titres existants, simplifie la combinaison de différents modes de déplacement. Le client peut concilier selon ses besoins bus, tram, vélo, voiture (personnelle ou Citiz). Le Pass Mobilité donne également accès aux véloparcs et aux parkings-relais de la CTS, y compris dans une logique de stationnement résidentiel.



## Vélhop et CTS, en synergie à Schiltigheim

Dans le cadre d'une convention de partenariat avec Strasbourg Mobilités, tous les services de la CTS sont proposés par la boutique Vélhop de Schiltigheim. Les clients peuvent ainsi obtenir une carte Badgé, renouveler leurs droits et acheter la totalité des titres de transport de la CTS.



*Faire bénéficier la CTS et ses clients des dernières avancées technologiques.*

**Laurent Kocher,**  
Directeur Exécutif, Marketing,  
Innovation et Services  
Groupe Keolis

« Chez Keolis, nous avons à cœur de simplifier l'usage du transport public pour les passagers, et de répondre ainsi à l'attente des Autorités Organisatrices de Transport en renforçant l'attractivité des transports publics.

La dématérialisation du titre de transport sur les téléphones mobiles est à nos yeux un élément majeur contribuant à cette simplification, et la CTS est clairement leader dans ce domaine en France avec la solution U'GO.

Nous sommes donc particulièrement heureux d'être le partenaire de la CTS afin de déployer cette solution en France auprès de nos réseaux de transport Keolis. En tant qu'acteur industriel leader dans notre secteur, nous envisageons d'engager de nouveaux développements pour continuer à faire évoluer U'GO et faire ainsi bénéficier la CTS et ses clients des dernières avancées technologiques. »



*Cette formule est idéale à mes yeux.*

**Freddy Bulow,**  
utilisateur U'GO

« J'ai eu la chance de tester l'application U'GO sur mon smartphone dès juillet 2013, puis je l'ai adoptée. J'ai un pass annuel que je règle par prélèvement mensuel via ma carte bancaire et régulièrement je me déplace en ville avec des proches qui n'ont pas d'abonnement. Du coup, nous n'avons même pas besoin de passer par les distributeurs automatiques, je pianote sur mon portable et c'est autant de temps gagné. L'application est simple, rapide, ergonomique et fiable. Cette formule de paiement sans contact est idéale à mes yeux : conviviale et sans risque de perdre son ticket. »



*Les parkings-relais, super pratiques et vraiment top.*

**Victoria Leroy,**  
utilisatrice du  
parking-relais Poteries

« Avec mon mari et notre petite fille, nous venons de Pau et nous habitons Saverne depuis peu. Nous avons découvert le système de parkings-relais à la station Poteries en voulant aller au centre-ville de Strasbourg. Du coup, nous nous rendons régulièrement dans le centre pour quelques heures en utilisant le tram. C'est super pratique et vraiment top comparé à ce qui se fait ailleurs! »



Notre façon de travailler a évolué.

Olivier Hommel,  
contrôleur CTS

« Pour des raisons de sécurité, nos contrôles se font par équipes de trois minimum. Depuis 13 ans que je fais ce métier, notre façon de travailler a évolué. Auparavant, nous contrôlions les voyageurs en les filtrant à la sortie, avec un risque d'agression important. Désormais, nous contrôlons uniquement à bord des bus ou des trams : notre rôle est plus préventif, les fraudeurs sortent souvent à notre vue, laissant la place aux gens qui paient. La plupart du temps, il n'y a pas d'incident, la politesse aide à faire accepter notre rôle, nous restons calmes, nous ne nous emportons pas et ça passe très bien. Les abonnements solidaires ont contribué à réduire la fraude : les porteurs de cartes sont plus nombreux. L'un des aspects à savoir gérer, ce sont les « oublis » de renouvellements d'abonnements en début de mois, à nous de faire comprendre aux abonnés l'importance de recharger leur carte, autrement ils seraient tentés d'oublier jusqu'au 10 du mois. »

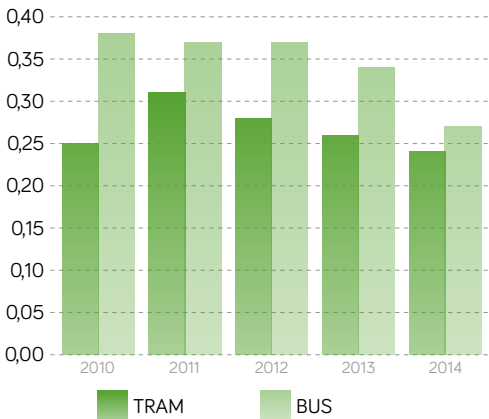


La sécurité, priorité permanente

Depuis 2000, la CTS a franchi un nouveau palier en matière de politique visant à réduire la fréquence et la gravité des accidents. Des actions de formation et de sensibilisation des conducteurs sont menées avec l'aide d'un préventionniste. Le nombre annuel d'accidents, tous modes confondus, est ainsi passé de 551 à 430, de 2010 à 2014. Un chiffre particulièrement bas alors même que le nombre de kilomètres produits a fortement augmenté.

Par ailleurs, engagé dès 2001, le plan de lutte contre l'insécurité dans les transports s'est traduit par une baisse significative des incidents. Après une légère augmentation entre 2012 et 2013, le bilan sécurité affiche à nouveau une baisse significative des incidents. L'action conjuguée de l'ensemble des acteurs concernés - service prévention et sécurité de la CTS, police nationale, service prévention de l'Eurométropole, police municipale... - confirme donc son efficacité: l'année 2014 est, à ce titre, la plus sereine depuis 2001.

Taux d'accidents aux 10000 km produits



Résultat Qualité 2014 pourcentage de conformité



Les actions d’amélioration ont, en particulier, concerné la propreté des points d’arrêts, la propreté des véhicules, l’accueil téléphonique, l’information embarquée et les délais de réponse aux réclamations. Les résultats de ces actions d’amélioration sont présentés ci-dessous

Une performance reconnue par la clientèle

Cette progression du niveau global de qualité observé sur le réseau n’échappe pas à la clientèle: le taux moyen de satisfaction mesuré par enquête auprès des voyageurs atteint 91 %.

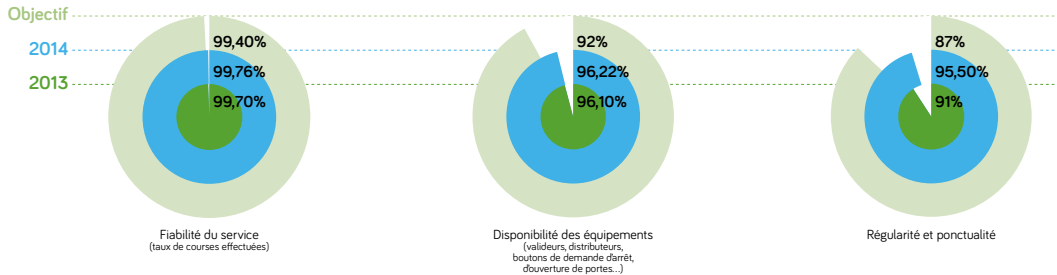
Qualité : les voyageurs toujours mieux servis

Le comité de pilotage Qualité, composé de l’ensemble du Groupe de Direction et de la Responsable Qualité, fait régulièrement le point sur les performances de l’entreprise en matière de qualité de service aux clients et les compare aux objectifs fixés par l’Eurométropole.

Cette performance est mesurée à partir de critères couvrant l’ensemble de la prestation offerte par la CTS. Seize indicateurs Qualité sont mesurés mensuellement. Leur moyenne annuelle révèle une **performance globale 2014** en hausse de 2,2 points par rapport à 2013 à **95,16 %**, pour un objectif attendu de 88,09 %.

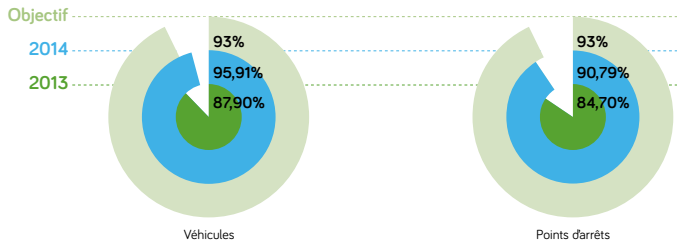


INDICATEURS PHYSIQUES

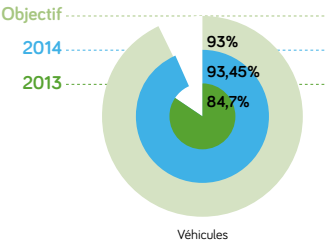


91%  
taux moyen de satisfaction des voyageurs

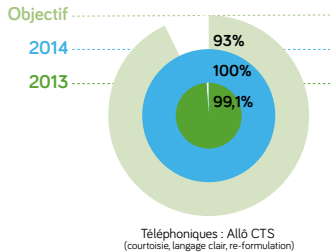
INDICATEURS SUR LA PROPRETÉ



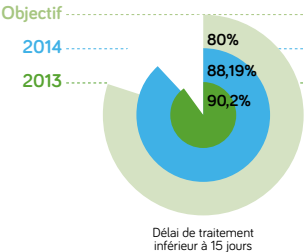
INDICATEUR SUR L'INFORMATION DANS LES VÉHICULES



INDICATEUR SUR L'ACCUEIL



INDICATEUR SUR LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS





# LE DIALOGUE SOCIAL



de la masse  
salariale  
consacrée à  
la formation  
continue







# PRENDRE EN COMPTE LA DIMENSION HUMAINE

En cohérence avec son statut de société d'économie mixte, la CTS a toujours eu à cœur de favoriser un style de management sachant prendre en compte la dimension humaine du travail pour l'ensemble de ses collaborateurs. Cette approche s'accroît aujourd'hui à travers la mise en place de nouveaux outils de management et en favorisant égalité et mobilité professionnelles au sein de l'entreprise.

## Maintien de l'emploi et du niveau de recrutement

En terme d'emplois, 2014 se caractérise par le recrutement de 56 salariés en CDI, suite notamment aux départs en retraite. Dix nouveaux contrats en alternance - apprentissage et professionnalisation - ont également été conclus, contre six l'année précédente.

Quant aux principaux indicateurs RH, leur évolution est globalement positive : à 2,42 %, le taux d'accidents du travail est en baisse de 0,19 %, le taux d'inaptitude est stable à 15,3 ETP et le taux d'absentéisme global poursuit une légère baisse à 6,2 % contre 6,5 % en 2013 et 6,8 % en 2012.

## Favoriser l'égalité professionnelle

Le renouvellement en 2014 de l'accord sur la parité et l'égalité professionnelle pour une durée de 3 ans contribue à la progression du nombre de femmes parmi les salariés. Celui-ci avait progressé, passant de 13,7 % en 2009 à 14,9 % en 2013, tout en restant bas pour la profession. L'objectif est d'atteindre un taux global de personnel féminin de 16,2 % à l'horizon 2017. C'est pourquoi la CTS fait la promotion de la mixité des métiers dans toutes les directions, notamment au travers d'actions de communication mettant

16,2%  
de femmes  
salariées  
à l'horizon 2017





en évidence le métier de conductrice, lors de salons de l'emploi et auprès des acteurs de l'insertion.

L'accord vise en outre à faciliter l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle. Un partenariat avec des crèches d'entreprise permet désormais aux agents de bénéficier de 15 places réservées - 10 l'année précédente. Le rythme de travail est également pris en compte : l'accès au temps partiel est facilité tout en conservant un cycle de travail identique. Enfin, les salariés dont un proche est touché par la maladie ou un accident peuvent bénéficier de dons anonymes de jours de congé ou de RTT par leurs collègues.

## Offrir de vraies perspectives professionnelles

Depuis 2012, la CTS a lancé la généralisation d'un système de déroulement de carrière, basé sur un entretien annuel entre chaque salarié et son responsable hiérarchique. Cet entretien constitue véritablement un moment d'échange et d'évaluation. Depuis cette année, l'ensemble des salariés bénéficie de ce dispositif.

300  
conducteurs  
formés à  
l'écoconduite  
en 2014

## Évoluer au sein de l'entreprise

Le plan individuel de développement des compétences - 3,6 % de la masse salariale consacrés à la formation continue en 2014 - découle de cette volonté de dialogue de la CTS. Il permet soit de renforcer les savoir-faire des salariés - par exemple, 300 conducteurs formés à l'écoconduite en 2014 -, soit de soutenir leur aspiration à progresser au sein de l'entreprise. La mobilité interne entre les différentes directions constitue l'un des objectifs recherchés et les exemples réussis de telles progressions de carrière viennent confirmer tout l'intérêt de cette approche.

## Intéressement : un nouvel accord

2014 a également vu la signature d'un nouvel accord d'intéressement sur trois ans. Cinq critères sont pris en compte : les économies d'énergie, la baisse des sinistres bus et tram, l'évolution positive des recettes clients, la réduction des accidents du travail et la baisse du taux de fraude calculé par enquête.



# DÉVELOPPEMENT DURABLE

42,02g

équivalent CO<sub>2</sub>/km  
émission moyenne  
par voyage







# LA CTS, UNE ENTREPRISE CITOYENNE

Au-delà de son activité de service public proprement dite, la CTS a également pour objectif d'être une entreprise citoyenne. Ses actions en faveur de l'emploi, de l'environnement, de l'accessibilité et de la réduction de la sinistralité s'inscrivent dans une démarche qui associe les salariés et favorise le vivre ensemble dans l'agglomération.

## Responsabilité sociale

### Engagée pour une ville plus humaine et plus solidaire

**40000**  
abonnés  
bénéficient  
de la tarification  
solidaire

Avec la nouvelle tarification mise en place mi-2010 - abonnements solidaires calculés en fonction des revenus avec application d'un taux de réduction basé sur le quotient familial du client et non plus sur son statut: chercheur d'emploi, étudiant... -, la part de fréquentation relative aux porteurs de titres « solidaires » représente désormais 40000 abonnés. Cette réforme vertueuse contribue à l'accès de tous aux transports publics urbains, et donc aux services et à l'emploi dans l'agglomération.

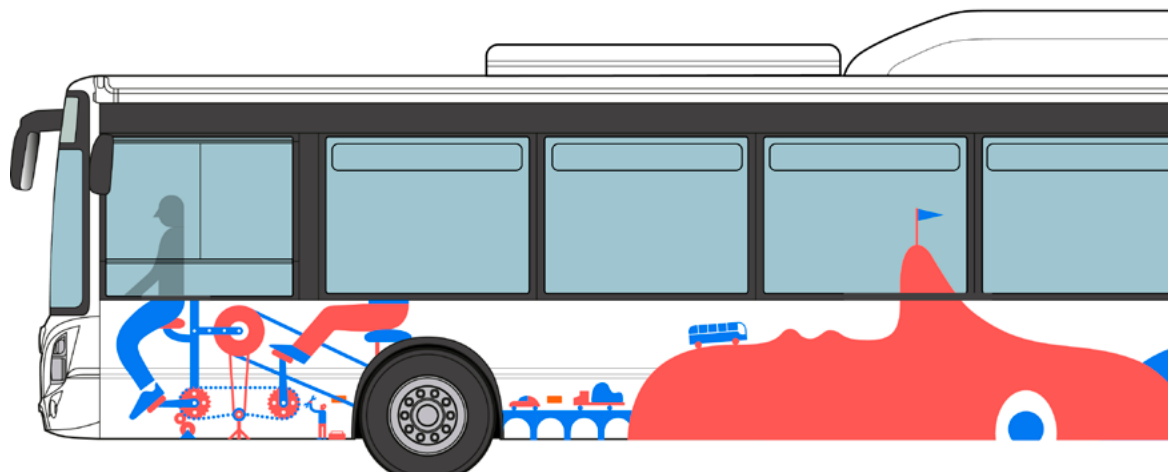
### Soucieuse de l'accessibilité pour tous

Concernant les déplacements des personnes à mobilité réduite, la politique de renouvellement du parc de bus est orientée depuis plus de dix ans sur des véhicules accessibles, à plancher bas, avec palette pour handicapés. Fin décembre 2014, la



totalité des 248 bus en sont équipés. Par ailleurs, depuis 2010, les nouveaux véhicules mis en service proposent deux emplacements pour les usagers en fauteuil roulant. Une démarche de modification progressive des bus existants ayant été lancée parallèlement, l'ensemble du parc de matériel roulant répondra à cette nouvelle configuration dès la fin 2015.

Côté tram, la CTS dispose d'un parc de 94 rames, dont 36 Eurotram de première génération ne pouvant transporter qu'un nombre plus restreint de clients. Afin d'augmenter leur capacité de transport, certaines de ces rames avaient été réaménagées en 2013, en remplaçant quelques places assises par des barres de maintien de manière à faciliter la circulation au sein de la rame. Ce réaménagement ayant été





bien accueilli par 84 % des clients interrogés, le programme s'est poursuivi en 2014. À présent, 23 rames Eurotram permettent d'accueillir les clients dans de meilleures conditions aux heures de pointe.

L'accessibilité ne se limite, cependant, pas au matériel roulant. L'ensemble des nouvelles normes en la matière a été pris compte, qu'il s'agisse de la conception du nouveau site internet ou encore du renouvellement des supports d'information en station.

### Active dans la prévention et l'éducation à la citoyenneté

La CTS met en place des partenariats avec des structures extérieures pour mieux faire comprendre et accepter les règles de fonctionnement des transports en commun dans l'agglomération. L'objectif est de maintenir un dialogue permanent avec les jeunes et les adultes, de les informer, en particulier sur les enjeux de sécurité, et de faire en sorte qu'ils adoptent des comportements conformes à la réglementation des transports.

### Les Mercredis du futsal

En octobre 2011, la CTS signait une convention avec l'association Sporting Futsal Strasbourg qu'elle accompagne dans ses actions d'éducation à la citoyenneté lors des "Mercredis du futsal". Vu le succès des actions menées, elle a renouvelé ce partenariat jusqu'en 2017. Plus de 500 jeunes ont été concernés en 2014.

### Graines de philo

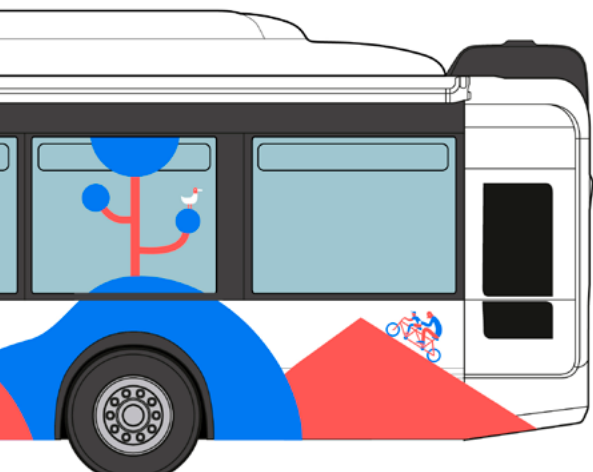
Un nouvel engagement a été lancé auprès des Francas, fédération de structures et d'activités pour l'enfance et l'adolescence, promotrice de l'opération "Graines de philo". Celle-ci consiste en discussions à visée démocratique et philosophique sur le thème du vivre ensemble. La CTS a officialisé un partenariat avec les Francas afin de favoriser la réflexion des enfants, des adolescents et de leurs parents autour du vivre ensemble dans les transports en commun. Ces discussions se déroulent au cours d'ateliers conduits dans les collèges, lycées et centres socioculturels de l'agglomération strasbourgeoise. Environ 3500 jeunes et adultes participeront chaque année scolaire à ces ateliers.

### Inscrite dans le paysage artistique de l'agglomération

En choisissant en 2011 de faire évoluer l'apparence et l'aménagement de ses nouveaux bus, la CTS cherchait, avant tout, à réaliser des économies. Cependant, cette démarche a aussi conduit la CTS à inventer une autre façon d'assumer un rôle d'entreprise citoyenne. Les nouveaux bus sont désormais habillés en faisant appel à des œuvres d'artistes strasbourgeois ou reliés à Strasbourg, en veillant à alterner valorisation du patrimoine et découverte de jeunes artistes.

Après le succès des bus signés Tomi Ungerer en 2011, des bus « Broussailles » de François Genot en 2012 et du décor des BHNS inspiré de l'œuvre de Theo van Doesbourg en 2013, le public a de nouveau été appelé à voter pour l'artiste de son choix en 2014. Il s'est majoritairement prononcé en faveur du projet de Vincent Godeau. Sept bus articulés et huit bus standards, commandés en 2014 et livrés courant 2015, seront habillés aux couleurs de l'œuvre de ce jeune illustrateur.

+ de  
**2500**  
jeunes  
sensibilisés à la  
citoyenneté dans  
le transport public



Jouant avec ce support inédit, Vincent Godeau, illustrateur, s'est amusé à imaginer ce qui se passe sous les vitres du bus, transformant la carrosserie en surface faussement transparente laissant apparaître les jambes des passagers, déformées par le filtre de l'imagination du dessinateur. À l'arrière, d'étonnantes collines inspirées des massifs vosgiens invitent les citadins à l'évasion tout en nous réservant quelques surprises visuelles.





## Responsabilité environnementale

### Une approche écoresponsable

Afin de minimiser son empreinte sur l'environnement, la CTS a d'abord investi massivement dans l'énergie électrique avec le tramway - utilisé par plus de 58,4 % de la clientèle du réseau urbain pour 32,2 % de la production kilométrique -, puis a fait le choix de n'acheter que des bus dotés d'une motorisation GNV (gaz naturel de ville).

Au 31 décembre 2014, le parc de véhicules propres comprend 154 bus au gaz, 93 bus thermiques équipés de filtre à particules et 1 véhicule hybride, soit un total de 248 bus en exploitation.

Le dépôt vert de la Kibitzenau illustre également l'engagement de la CTS en faveur du respect de l'environnement. Ce dernier est équipé de 530 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques et de 30 panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire.

Afin de mesurer son impact sur l'environnement, la CTS évalue ses émissions de CO<sub>2</sub> depuis 2009, avant même que la loi Grenelle ne rende ces mesures obligatoires. La méthode utilisée par la CTS est conforme au guide méthodologique publié par l'État pour l'information CO<sub>2</sub> des prestations de transport. Elle va même au-delà de l'obligation réglementaire puisqu'il s'agit d'un vrai bilan carbone, ce dernier permettant de disposer d'une vision plus exhaustive des émissions de gaz à effet de serre produits par l'entreprise.

### Plan ozone et plan particules

L'application de la loi sur l'air en matière de transport public se traduit par la mise en place d'une tarification spéciale unique en cas de déclenchement du niveau 1 de pollution, à partir de 180 µg d'ozone/m<sup>3</sup>. En 2014, ni le plan ozone, avec une tarification à 1,60 € pour une utilisation journalière illimitée, ni le plan particules n'ont, cependant, été activés.

42,02 g  
équivalent  
CO<sub>2</sub>/km  
émission moyenne  
par voyage



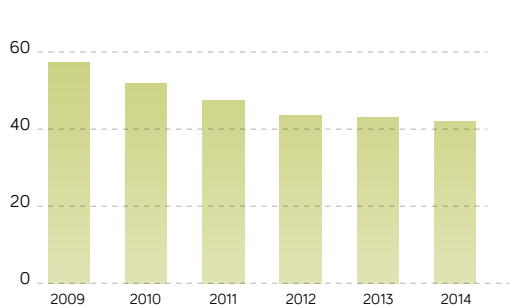


530m<sup>2</sup>  
de panneaux  
photovoltaïques  
équipent  
le dépôt vert  
de la Kibitzenau

Émissions de CO<sub>2</sub>  
par voyageur à la baisse

En 2014, un voyage effectué sur le réseau de la CTS génère une émission moyenne de 42,02 g équivalent CO<sub>2</sub>/km, confirmant une tendance constante à la réduction de notre empreinte carbone. Ce résultat positif s'explique essentiellement par la progression du nombre de bus au GNV au détriment des bus au gazole et par la fréquentation du réseau en progression constante.

Évolution de l'indicateur  
d'efficacité énergétique en g éq. CO<sub>2</sub> /voy.km

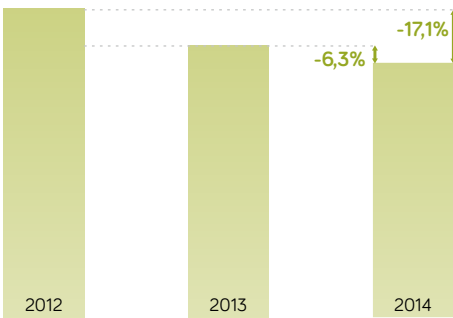


Valorisation et réduction des déchets

La CTS continue le développement de ses efforts de valorisation des déchets. En 2014, plus de 16 tonnes de déchets bio du restaurant d'entreprise de Cronenbourg ont été valorisées, augmentant le tonnage global de déchets valorisés de + 6.6 %.

La CTS a par ailleurs mis en place des mesures de réduction des impressions (impressions en recto-verso par défaut notamment).

Nombre de pages imprimées  
(impressions et photocopies - couleur et N&B)



# RÉSULTATS FINANCIERS

## Données générales, ratios clés

	2014	2013	2014/2013	2014/1992
Offre kilométrique totale (en millions de km)	17,874	17,463	2,4 %	82,6 %
Urbaine	16,449	16,062	2,4 %	73,9 %
dont bus	10,706	10,487	2,1 %	13,2 %
dont tram	5,743	5,576	3,0 %	
Affrétés	1,40	1,342	4,3 %	
Activités hors concession	0,024	0,059	-58,9 %	-92,7 %
Places-kilomètres-offertes totales hors affrétés (en millions)	3 020,68	2 926,74	3,2 %	199,4 %
Places-kilomètres-offertes urbaines (en millions)	3 020,68	2 926,74	3,2 %	199,4 %
dont places-kilomètres-offertes tram	1 834,85	1 777,87	3,2 %	
Places-kilomètres-offertes affrétées (en millions)	136,99	130,63	4,9 %	
Voyages urbains (en millions)	119,62	117,617	1,7 %	199,1 %
Voyages / km	7,27	7,32	-0,7 %	65,3 %
Recette hors taxes urbaines de trafic (en millions d'euros)	67,76	68,64	-1,3 %	262,8 %
Recette clients hors taxes (en millions d'euros)	45,699	44,795	2,0 %	192,4 %
Recette collectivités hors taxes (en millions d'euros)	22,064	23,84	-7,5 %	623,4 %
Recette hors taxes activités hors concession (en millions d'euros)	0,4	0,603	-33,6 %	-58,3 %
Recette moyenne hors taxes / déplacement (€)	0,79	0,82	-2,9 %	36,7 %
Recette payée par le client hors taxe / déplacement (€)	0,535	0,533	0,3 %	11,4 %
Effectif moyen total (en équivalent temps plein)	1 502,70	1 466,86	2,4 %	54,6 %
Effectif moyen conduite	946,41	924,49	2,4 %	46,5 %
Ratio de couverture urbain (recettes clients / dépenses)	39,8 %	39,6 %	0,5 %	-32,3 %
Contribution EMS TTC	113,49	108,424	4,7 %	382,5 %
Dont part fonctionnement	71,10	68,60	3,6 %	262,3 %
Dont part investissement	42,40	39,80	6,5 %	984,3 %
Résultat net comptable CTS (en milliers d'euros)	629,00	245,30	156,5 %	-29,9 %



Compte de résultat en K€

CHARGES	2014	2013
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats de matières premières et autres approvisionnements	8 532,31	8 611,19
Variation de stocks	-925,63	-312,51
Achats non stockés de matières et fournitures	7 227,43	7 519,01
Autres achats et charges externes	3 2038,52	3 2368,75
Impôts, taxes et versements assimilés	9 045,36	9 139,50
Charges de personnel		
• Salaires et traitements	55 855,70	52 401,77
• Charges sociales	21 544,43	21 427,15
Dotations aux amortissements et aux provisions		
• sur immobilisations (amortissements)	39 380,88	36 048,30
• sur immobilisations (provisions)	-	-
• sur actifs circulants (provisions)	304,97	157,50
• pour risques et charges (provisions)	3 912,32	4 875,79
Autres charges	28,70	89,65
TOTAL I	176 945,00	172 326,10
CHARGES FINANCIÈRES		
Dotations aux amortissements et aux provisions	0,13	-
Intérêts et charges assimilées	6 136,36	6 171,57
Différences négatives de change	1,18	0,20
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		
TOTAL II	6 137,67	6 171,77
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Sur opérations de gestion	969,50	308,59
Sur opérations en capital		
• valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	173,21	510,27
• autres charges exceptionnelles de placement	0,00	0,00
Dotations aux amortissements et aux provisions	3 371,20	2 615,10
TOTAL III	4 513,91	3 433,97
PARTICIPATION DES SALAIRES IV		
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES V	-64,48	-62,38
TOTAL DES CHARGES (I à V)	187 532,11	181 869,46
SOLDE CRÉDITEUR = Bénéfice	629,03	245,25
TOTAL GÉNÉRAL	188 161,14	182 114,71

PRODUITS	2014	2013
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Production vendue (biens et services)	74 049,94	78 225,92
Montant net du chiffre d'affaires	74 049,94	78 225,92
Production immobilisée	764,15	715,30
Contribution forfaitaire d'exploitation	47 904,76	41 996,94
Reprise sur provisions et amortissements	2 010,18	1 864,97
transfert de charges	36 706,32	34 716,26
Subventions d'investissement virées au résultat	13 871,74	12 990,58
Autres produits	9,78	04,88
TOTAL I	175 316,88	170 514,86
PRODUITS FINANCIERS		
De participations	136,64	146,40
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	0,26	0,25
Autres intérêts et produits assimilés	133,89	300,10
Reprises sur provisions et transferts de charges	6 498,26	6 178,67
Différences positives de change	0,00	0,19
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	163,10	27,01
TOTAL II	6 932,16	6 652,62
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Sur opérations de gestion	1 268,58	279,92
Sur opérations en capital		
• Produits de cessions d'éléments d'actifs	17,51	83,02
• subventions d'investissement virées au résultat	-276,45	198,26
• Autres produits exceptionnels	115,52	253,20
Reprise sur provisions et transferts de charges	4 786,94	4 132,84
TOTAL III	5 912,10	4 947,23
TOTAL DES PRODUITS (I à III)	188 161,14	182 114,71
SOLDE CRÉDITEUR = Perte		
TOTAL GÉNÉRAL	188 161,14	182 114,71

Bilan de l'exercice 2014 en K€

ACTIF	2014	2013
Immobilisations incorporelles	2 561	2 184
Immobilisations corporelles	408 185	422 559
Immobilisations financières	3 405	3 252
Stocks et encours	8 927	8 304
Avances et acomptes versés	0	239
Créances d'exploitation	29 287	20 600
Valeurs mobilières de placement	9 472	18 494
Disponibilités	18 576	23 368
Charges constatées d'avance	1 879	1 596
TOTAL GÉNÉRAL	482 292	500 596

PASSIF	2014	2013
Capital	5 000	5 000
Réserves	1 436	1 436
Report à nouveau (perte)	-2 060	-2 690
Subventions d'investissement	111 272	110 556
Provisions réglementées	20 992	21 290
Provisions pour risques et charges	28 131	26 109
Dettes financières	276 717	280 853
Dettes d'exploitation	34 019	51 867
Dettes diverses	4 242	3 792
Produits constatés d'avance	2 543	2 383
TOTAL GÉNÉRAL	482 292	500 596







*Extrait de l'œuvre réalisée par Vincent Godeau,  
et sélectionnée par les internautes en 2014  
pour habiller les nouveaux bus de la CTS en 2015.*