

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ  
SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE / 2015

# CTS / UN RÉSEAU CITOYEN



ÉDITORIAL

# “Construire des ponts pour l’avenir”

**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

## SOMMAIRE

ÉDITORIAL	2
ACTIONNARIAT ET GOUVERNANCE	6
CHIFFRES CLÉS	9
2015 / LES FAITS MARQUANTS	10
VISER L'EXCELLENCE	14
Un réseau de plus en plus attractif	16
Des coûts de gestion maîtrisés	18
AU SERVICE DE L'EUROMÉTROPOLE DE DEMAIN	22
Le tram D en route vers l'Allemagne	24
Tram A : cap au sud de l'agglomération	27
L'INNOVATION AU SERVICE DES CLIENTS	28
Une culture du service et de la performance	30
UNE ENTREPRISE PIONNIÈRE ET SOLIDAIRE	36
Une responsabilité sociale	38
Une responsabilité environnementale	40
Une responsabilité sociétale	42
PORTFOLIO	44
RÉSULTATS FINANCIERS	46

*«Outre le fait d'être des ouvrages d'art, les ponts Citadelle et du Rhin créent un lien supplémentaire entre deux territoires, deux populations et deux pays»*

En 2015, la CTS a été sur tous les ponts. Quels événements reprenez-vous principalement ?

**A. Fontanel**

L'année a notamment été marquée par deux moments symboliquement forts, à commencer par la construction des ponts Citadelle et du Rhin dans le cadre de l'extension de la ligne de tram D vers Kehl. Outre le fait d'être des ouvrages d'art, ils créent un lien supplémentaire entre deux territoires, deux populations et deux pays, au moment même où les frontières se ferment en Europe. Le second événement correspond à la mobilisation de l'entreprise à la suite des attentats du 13 novembre. La situation a été particulièrement complexe en raison des mesures de sécurité et de gestion du trafic en mode dégradé, qui ont, notamment, exigé la fermeture de quatre stations durant le marché de Noël. Tous les agents ont fait preuve d'un grand professionnalisme et d'un vrai sens du service public. C'est une fierté.

**J.-P. Lally**

Nous pouvons être d'autant plus fiers qu'au cours de l'année, l'exploitation a également été compliquée du fait de la finalisation de l'extension de la ligne A vers Illkirch et de l'accélération du chantier de la ligne D en direction de Kehl. À ces travaux se sont ajoutées des opérations lourdes durant l'été, dans une logique de maintenance du réseau. Ces conditions exceptionnelles ne nous ont néanmoins pas empêchés de renforcer encore nos services aux clients. Nous avons, notamment, ouvert une nouvelle agence commerciale, étoffé le réseau nocturne et amélioré l'information en temps réel sur le trafic, avec la création d'un compte Twitter dédié et le lancement de flashs sur France Bleu Alsace.

Malgré cette complexité, le réseau enregistre une nouvelle hausse de fréquentation. Comment l'expliquez-vous ?

**J.-P. Lally**

La fréquentation a, en effet, progressé de 0,7 %. Cette évolution est certes moins importante que les années précédentes, mais elle est à replacer dans le contexte particulier de 2015. Avec les événements de la fin d'année, nous avons perdu des clients qui ont renoncé à se déplacer ou ont fait le choix d'autres modes, dont la voiture, qui a bénéficié de la forte baisse du prix de l'essence. Nous devons donc nous féliciter de cette hausse de fréquentation, qui démontre que nos services apportent les réponses techniques et le rapport qualité/prix attendus par notre clientèle. Cette amélioration de la qualité, à laquelle nos clients sont sensibles, se traduit par la hausse de notre taux de conformité, qui est passé de 93,6 % en 2014 à 96,44 % en 2015. Il nous faut donc continuer à progresser, tout en étant conscients qu'à un tel niveau, il sera difficile d'augmenter encore nos résultats de façon exponentielle.

Comment faire, dès lors, pour que ces résultats s'améliorent encore ?

**A. Fontanel**

Nous devons confirmer notre capacité à anticiper les nouvelles attentes des clients à travers nos services et nos investissements. Concernant le développement du réseau, nous devons continuer à aller chercher les gens là où ils sont, mais à des coûts assumables par la collectivité, grâce au choix de moyens de transport adaptés à

## «La CTS se doit d'être une entreprise performante mais également la meilleure»



Alain Fontanel

chaque situation. S'agissant des services, nous devons renforcer nos liens avec les clients. Je suis convaincu que les nouvelles technologies vont pouvoir nous ouvrir de nouvelles perspectives, avec une interactivité et une réactivité toujours plus fortes.

Si, sur le terrain, tout va bien, qu'en est-il des équilibres financiers ?

**A. Fontanel**

En tant que société d'économie mixte, la CTS n'a pas pour objectif de distribuer des dividendes, mais au contraire d'offrir le meilleur service aux usagers avec le rapport qualité/prix le plus adapté. Elle a aussi pour enjeu d'être solidaire avec l'Eurométropole de Strasbourg, son autorité organisatrice, qui a vu ses contraintes être renforcées et ses dotations de l'État baisser depuis deux ou trois ans. L'entreprise doit contribuer à ses efforts et ne pas oublier qu'elle gère de l'argent public dans un contexte également contraint pour les ménages et les entreprises. L'obligation

de bonne gestion est donc plus que jamais incontournable. Nous devons poursuivre notre démarche de maîtrise des coûts, de valorisation de notre savoir-faire, d'amortissement de nos infrastructures et de recherche de financements complémentaires. Cette année, cette politique s'est notamment traduite par la vente de l'application U'GO à Keolis et le lancement d'une nouvelle offre de tram découverte.

**J.-P. Lally**

Tous nos efforts ont fait que l'année 2015 a été excellente en termes de réduction de l'impact de nos activités sur l'Eurométropole. La contribution de la collectivité, en matière d'exploitation et d'investissement, s'est élevée à 112,7 M€, soit 1 M€ de moins qu'en 2014. Elle a surtout été nettement inférieure aux 121 M€ de contribution demandés en 2009, alors que, depuis, nous avons ouvert une nouvelle ligne de bus à haut niveau de service (BHNS), une autre de tramway, et procédé à l'extension de deux lignes de tram.

La lutte contre la fraude est aussi un levier de votre politique économique vertueuse, n'est-ce pas ?

**A. Fontanel**

Le taux de fraude s'est stabilisé autour de 9% depuis 2013. Certes, ce chiffre est bon comparativement aux autres réseaux français, mais nous déplorons toujours une importante évasion de recettes. Nous devons donc encore renforcer nos moyens. C'est nécessaire financièrement, mais aussi pour rétablir l'équité entre les voyageurs, cinq ans après le lancement d'une tarification solidaire calculée selon les revenus de chacun. La fraude pose la question du respect du service public au même titre que les bonnes relations entre les voyageurs. Les transports collectifs sont des mini-sociétés dans lesquelles le vivre-ensemble s'impose. Nous devons y veiller.

**J.-P. Lally**

La lutte contre la fraude mobilise toute la profession. Les clients doivent comprendre que ce qu'ils paient pour accéder aux services n'est qu'une part de ce que ces services coûtent réellement. En 2015, nos recettes ont couvert 40,6% de nos dépenses de fonctionnement.

Ce taux de couverture, qui a augmenté de plus de 5% en cinq ans, est largement supérieur à la moyenne de ceux des agglomérations de même taille. Dans le contexte économique actuel, il est important de le faire encore progresser.

L'Eurométropole renouvellera la concession du réseau en 2020. La CTS est-elle sur de bons rails pour l'emporter ?

**J.-P. Lally**

Dès lors que nos résultats ne cessent de s'améliorer ces dernières années, nous sommes en bonne voie. Néanmoins, il faut rester lucide. Nous faisons preuve de belles performances techniques et commerciales, mais il existe encore des champs à développer en termes de productivité et de maîtrise de coûts de fonctionnement. À nous de continuer à déployer tous les progrès possibles pour répondre à tous les niveaux aux attentes de la collectivité.

**A. Fontanel**

Connaissant la performance de l'entreprise, nous pouvons être confiants, mais il reste à rendre les choses incontournables. Pour cela, il faudrait notamment qu'un réel pacte de performance existe avec l'Eurométropole, afin de permettre à l'entreprise de valoriser ses résultats et de se situer au premier rang des réseaux d'excellence. Pour obtenir le renouvellement de la concession, la CTS se doit d'être une entreprise performante, mais également la meilleure. Nous sommes performants, nous devons maintenant prouver que nous sommes globalement les meilleurs.

«Nous faisons preuve de belles performances techniques et commerciales, mais il existe encore des champs à développer»



Jean-Philippe Lally

# ACTIONNARIAT ET GOUVERNANCE

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

Société anonyme d'économie mixte au capital de 5 M€, la CTS a pour actionnaires principaux l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) et le Conseil départemental du Bas-Rhin. Liée à l'EMS depuis 1990 par un contrat de concession unique en France, elle assure deux missions complémentaires.

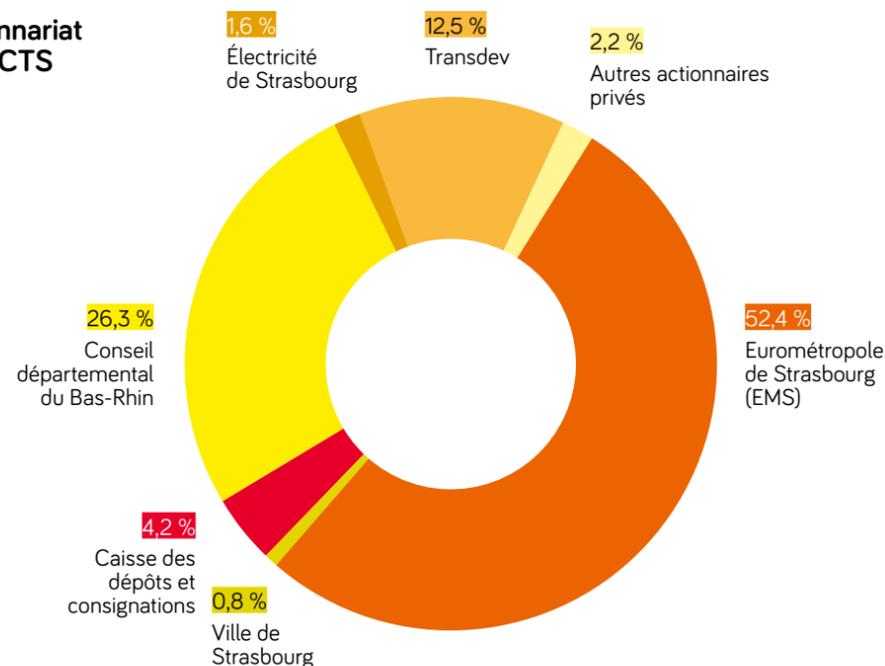
- > En tant qu'exploitant des transports publics urbains de l'agglomération strasbourgeoise, la CTS assume un positionnement d'opérateur à forte valeur ajoutée, reconnu au niveau européen pour la qualité de ses services et sa capacité d'innovation.
- > En tant que maître d'ouvrage pour le compte de l'Eurométropole, la CTS dépasse le simple rôle d'expert en s'impliquant directement, par exemple, dans le développement du réseau de tram ou dans le choix des technologies et de la tarification. Elle assure aussi la conception, la construction et le financement des infrastructures, à l'instar des voies, des stations, de la billetterie, de la vidéosurveillance et des parkings relais.

## Projet d'entreprise 2014-2018 : être incontournable

La perspective de la fin du contrat de concession la liant à l'Eurométropole jusqu'en 2020, ainsi que l'appel d'offres qui sera lancé pour choisir un nouvel exploitant sont inscrits en toile de fond du projet d'entreprise de la CTS pour la période 2014-2018. L'objectif affiché est simple : être à la fois performant et le meilleur candidat qui soit. Pour ce faire, un plan d'action a été fixé pour l'ensemble des directions de l'entreprise autour de quatre grands axes :

- > piloter efficacement le développement du réseau
- > affirmer la maîtrise économique
- > confirmer la capacité d'innovation et le service au client
- > renforcer le style de management

## 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 DÉPARTEMENTAL DU BAS-RHIN

Étienne BURGER, maire de Kuttolsheim, vice-président du Conseil départemental du Bas-Rhin

Yves LE TALLEC, conseiller départemental du Bas-Rhin

### LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LES ACTIONNAIRES PRIVÉS

Francis CHAPUT, directeur de l'Urbain, Direction France, Transdev

Patrick FRANÇOIS, 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

Alexandra PFEIFFER

André ETTER

Éric VAUTHEROT

Laurent MAI

## SNCF-Keolis : un partenaire privilégié

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, la CTS mène un partenariat privilégié d'une durée de cinq ans avec le groupement SNCF-Keolis. Dans ce cadre, Keolis lui apporte son appui en termes de :

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



## Les filiales de la CTS

### Strasbourg Mobilités : développer les mobilités douces

Strasbourg Mobilités a pour mission de développer les mobilités douces et complémentaires au transport public urbain, ainsi que d'être un lieu de réflexion sur ces thématiques. Filiale à 70 % de la CTS, la société exploite les vélos partagés Vélhop, dont le service comprend plus de 6000 deux-roues, vingt stations automatiques et cinq boutiques. En 2015, le dispositif a séduit 26000 utilisateurs occasionnels, un chiffre comparable à celui de 2014. Le nombre des abonnés a augmenté de 5,4 %, pour dépasser les 10000. Enfin, 1,909 million de journées de location ont été vendues en 2015, soit 11 % de plus sur un an, alors que le parc n'a, lui, évolué que de 4 %. Parallèlement, au travers du Pass Mobilité Entreprise, Strasbourg Mobilités a étendu aux professionnels, en 2015, son concept de Pass Mobilité, qui offre un accès illimité aux bus et aux trams dans l'Eurométropole, aux véhicules partagés Citiz, aux Vélhop, aux P+R et aux Véloparcs. La société continue de développer sa formule du Tram Découverte lancée en 2013, une offre inédite de visites en tram privatisé de la capitale alsacienne, en partenariat avec la CTS et la Cave des hospices civils de Strasbourg.

### La CTBR, opérateur interurbain

Filiale de la CTS à 61 %, la Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR) est en charge de 36 lignes interurbaines dans le bassin strasbourgeois à travers une délégation de service public du Conseil départemental du Bas-Rhin et dont le transfert au Conseil régional du Grand Est sera effectué le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Une partie de ces lignes régulières est exploitée par ses autres actionnaires transporteurs que sont Striebig-Keolis, Mugler et Transdev Alsace. En 2015, elle a enregistré 3,3 millions de déplacements (+2,3 % sur un an) et affiché 3 003 619 € de recettes commerciales hors compensations (+3,3 %). Soucieuse de répondre davantage encore aux attentes des clients, elle a inauguré une boutique en ligne le 1<sup>er</sup> juillet et a exploité, pour la saison hivernale, une desserte vers le Champ du Feu, seule station de ski alpin du département du Bas-Rhin.

## EUROMÉTROPOLE & CTS Qui fait quoi ?



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

En sa qualité d'autorité organisatrice, **l'Eurométropole** définit la politique de transport, et fixe les tarifs et l'offre (tracé, fréquence...).

Dans le cadre d'un contrat de concession, **la CTS** gère le réseau et le service public de transport, tout en étant force de proposition et d'expertise pour l'Eurométropole.



### QUI CHOISIT LES INFRASTRUCTURES ?

**L'Eurométropole** mène les études d'avant-projet pour les extensions de lignes, fournit le foncier et assure la maîtrise d'ouvrage pour les travaux de voirie et d'espaces verts. En outre, elle valide le renouvellement des infrastructures et du matériel roulant.

Maître d'ouvrage pour le compte de l'Eurométropole, **la CTS** mène les études post avant-projet et gère la construction des ouvrages. Elle assure l'entretien ainsi que le renouvellement des infrastructures, des équipements, des bus et des trams.



### QUI FINANCE ?

**L'Eurométropole** couvre la charge comptable annuelle d'investissement portée par la CTS pour le renouvellement des biens affectés à la concession, ainsi qu'au financement des extensions du tram.

**La CTS** assure le financement des investissements dont elle a la charge, par le biais de ses ressources propres, de subventions de l'Eurométropole et d'emprunts contractés auprès d'organismes bancaires.

## NOS MISSIONS

### Rapprocher les personnes et les territoires

En proposant un réseau bus/tram de haut niveau et connecté avec les autres modes de transport collectifs ou individuels, la CTS réduit les distances entre les personnes, ainsi qu'entre les territoires.

### Apporter des solutions durables et performantes

Entreprise citoyenne et responsable, la CTS offre une qualité de service optimale grâce au professionnalisme de ses collaborateurs et au recours à des technologies propres et peu consommatrices d'énergie.

### Répondre aux attentes de la collectivité et des habitants

La CTS renforce sans cesse la mobilité dans l'agglomération strasbourgeoise tout en tenant compte, au quotidien, des besoins des usagers et des contraintes pesant sur les finances de l'Eurométropole.

### Associer sécurité maximale et satisfaction des clients

En combinant l'expertise et l'implication de tous ses agents avec la qualité du matériel roulant et des infrastructures ferroviaires, la CTS œuvre sans relâche pour assurer un service sûr et fiable sur l'ensemble du réseau.

### Améliorer sans cesse la qualité de service

Dans l'objectif de toujours perfectionner ses prestations, la CTS mise sur l'innovation et l'anticipation de l'attente des clients en matière d'information, d'accessibilité, de confort et de sûreté.

### Développer les infrastructures

Consciente des enjeux portés par les transports collectifs et l'intermodalité, la CTS mène de front l'entretien et la modernisation du réseau, ainsi que la conception-réalisation de grands projets.



## CHIFFRES CLÉS

120,5 millions

de voyages sur le territoire de l'EMS (483 000 habitants)

FREQUENTATION



+0,7% de fréquentation entre 2014 et 2015

+26,4% de fréquentation en 5 ans

+ de 438 000 voyages par jour en moyenne

Près de 250 voyages par an par habitant

EFFECTIF CTS

1560 personnes



ABONNÉS

+ de 133 000 abonnés soit 28% de la population de l'EMS



65,4 km de lignes commerciales tram + BHNS

320,3 km de lignes commerciales bus

94 rames

235 bus

10 bus à haut niveau de service

LE PARC



17,91 millions de km parcourus

dont 12,24 millions de km bus parcourus

92,6% de clients satisfaits

40,6% de taux de couverture des dépenses par les recettes clients

# 2015 / LES FAITS MARQUANTS



## La volonté d'information affichée en station

L'ensemble des stations des lignes A et B, à l'exception de celles inaugurées en 2013, ont été équipées d'écrans d'information voyageurs de nouvelle génération, choisis en lien avec des associations de malvoyants. Objectif affiché : offrir à tous les clients un accès simultané aux prochains horaires de passage des trams, ainsi qu'à de l'information en temps réel sur l'état du trafic sur le réseau.



## Une extension vers Illkirch sur de bons rails

Deux ans après le démarrage des travaux de prolongement de la ligne de tram A jusqu'au cœur d'Illkirch, le premier rail a été soudé le 9 avril. Le but de cette extension de 1,8 km : renforcer l'offre en transports collectifs dans le sud de l'agglomération strasbourgeoise. Sa mise en service, ainsi que celle du prolongement de la ligne E se feront en avril 2016.



## Un tram urbain du futur, version Schuiten

En partenariat avec la ville et le Shadok, la fabrique numérique de Strasbourg, l'architecte belge de renom Luc Schuiten a dessiné l'habillage inédit d'un tram. En circulation sur la ligne A depuis le 20 juillet, cette rame illustre sa vision de la ville du futur et la nécessité « d'inventer de nouveaux moyens de se déplacer sans épuiser les ressources naturelles ».



## Une nouvelle agence adaptée à tous les besoins

Horaires élargis, accueil personnalisé, parcours simplifié et bornes automatiques. Le 24 août, la CTS a ouvert une nouvelle agence commerciale conçue pour mieux répondre encore aux attentes des clients. Soucieuse de la qualité de vie au travail de ses agents, la CTS a porté un soin particulier à l'aménagement du lieu, ainsi qu'au choix des équipements.



## Des ruches et une charte pour la biodiversité

Le 7 juillet, la CTS a signé la charte « Tous unis pour + de biodiversité ! » initiée par l'Eurométropole de Strasbourg afin de saluer les acteurs publics préservant la nature en milieu urbain. Preuve parmi d'autres de l'implication de l'entreprise : trois ruches ont été installées au printemps dans le dépôt de la Kibitzenau. La première récolte de miel a été effectuée en juillet.



## Des opérations d'entretien exceptionnelles

Dans l'objectif de garantir un niveau de sécurité optimal sur son réseau tram, la CTS met en œuvre, depuis 2010, des opérations lourdes d'entretien et de renouvellement des voies. Celles-ci ont été menées durant les mois d'été, en même temps que le raccordement de l'extension de la ligne A vers Illkirch.

## L'état du réseau en temps réel sur Twitter



Depuis mars 2015, les agents du poste central d'information animent le compte Twitter « CTS\_Infostrafic » pour communiquer en temps réel les perturbations impactant le réseau. Ils tweetent aussi en amont de dégradations prévues, pour que les followers anticipent leurs déplacements. En outre, ils assurent deux points trafic par jour et en direct sur les ondes de France Bleu Alsace.

## De grandes révisions au service de la sécurité et du confort des clients

Les 41 Citadis acquis par la CTS en 2005 vont faire l'objet d'une grande révision d'ici à mi-2018. Commencée à l'été 2015, cette remise à neuf des rames va renforcer leur fiabilité et leur sécurité pour dix ans, tout en limitant les coûts de maintenance. Elle s'accompagne d'une rénovation de l'intérieur des rames, pour le confort des clients et des conducteurs.



## Keolis rachète U'GO, une application inédite

Depuis 2013, l'application U'GO permet aux Strasbourgeois d'acquiescer et de valider tous les titres bus/tram de la CTS x leur smartphone Android NFC. Séduit par cette solution inédite conçue en interne, Keolis l'a rachetée à la CTS en septembre. Sa filiale Kisio a décidé d'intégrer cette innovation dans le PlanBookTicket, la première appli offrant aux voyageurs un parcours 100 % digital.



# 2015 / LES FAITS MARQUANTS

## Mobilisée pour la sécurité du marché de Noël

Dans le cadre du dispositif de sûreté instauré autour du marché de Noël à la suite des attentats parisiens du 13 novembre, la CTS a modifié sa desserte tram du cœur de Strasbourg du 27 novembre au 24 décembre. Prise en lien avec la préfecture et l'Eurométropole, la mesure a contribué à maintenir un esprit festif dans la ville, tout en assurant la sécurité et la mobilité des usagers.



## Une préoccupation artistique illustrée d'après les œuvres de Gustave Doré

Dans une démarche de promotion des artistes strasbourgeois, la CTS habille ses nouveaux bus avec des œuvres depuis 2011. Dédiée au peintre Gustave Doré, sa livrée 2016 a été dévoilée en novembre à ST'ART, foire européenne d'art contemporain, durant laquelle l'entreprise a aussi exposé des clichés du chantier d'extension du tram vers Kehl, pris par le photographe Laurent Rothan.

## Hibus relooke et intensifie les lignes de nuit

Parce qu'il s'adresse notamment aux oiseaux de nuit, le réseau nocturne de la CTS a été rebaptisé Hibus et doté d'une identité symbolisée par un hibou. L'une de ses trois lignes a été agrémentée de quatre arrêts supplémentaires en octobre, afin de desservir le quartier de la Montagne Verte. Les Hibus circulent du jeudi au samedi, de 23h30 à 5h30, au départ de la Place du Corbeau.



## Une politique vertueuse présentée à la COP21

Alain Fontanel, le président de la CTS, a participé à une table ronde sur la mobilité, le 2 décembre au Bourget, dans le cadre des négociations internationales de la Conférence des Nations unies sur les changements climatiques (COP21).

Au cœur des discussions: les solutions vertes adoptées par l'entreprise, à l'instar de U'GO, de la tarification solidaire et des Vélhop.



## L'arc du Pont Citadelle hissé à 40 m de haut

Une architecture unique à l'échelle de l'Europe! Élément phare du futur prolongement de la ligne D vers l'Allemagne, le Pont Citadelle est caractérisé par un arc supérieur en acier supportant un tablier très fin, suspendu et courbe. Le hissage à 40m de hauteur de son arc pesant 420 tonnes a été effectué le 14 décembre.



## Le Pont sur le Rhin relie Strasbourg et Kehl

Après avoir été retardée, en raison notamment de basses eaux gênant le transfert de barges depuis la Belgique, la mise en place des tabliers du Pont sur le Rhin a été réalisée les 8 et 18 décembre. Ouvrage d'art emblématique de l'extension de la ligne D du tram, dont la mise en service est prévue en avril 2017, ce pont de 290m de long fait figure de trait d'union entre Strasbourg et Kehl, entre la France et l'Allemagne.



**DE PROGRESSION**  
DE L'OFFRE DE  
TRANSPORT URBAIN



**DE HAUSSE**  
DE FRÉQUENTATION  
DE 2014 À 2015

O P É R A T E U R

# VISER L'EXCELLENCE

Aux côtés et au service de l'Eurométropole, la CTS assure la gestion au quotidien des transports collectifs strasbourgeois, ainsi que la maîtrise d'ouvrage des infrastructures. Consciente des contraintes budgétaires qui pèsent de plus en plus sur la collectivité, l'entreprise a mené ses différentes missions dans le plus grand respect des équations financières. Ainsi, la contribution versée par l'Eurométropole à la CTS en 2015 a été de 112,7 M€, soit 3,5 M€ de moins que celle prévue au budget initial 2015, environ 1 M€ de moins que celle versée en 2014, et 8 M€ de moins que celle allouée en 2009.

## UN RÉSEAU DE PLUS EN PLUS ATTRACTIF

Gestionnaire du plus grand réseau de tramway maillé de France, la CTS exploite trente lignes de bus dans l'agglomération strasbourgeoise, ainsi que six lignes de tram et une de bus à haut niveau de service. Ces sept dernières lignes représentent, à elles seules, 44,2 km d'infrastructures et 65,4 km de lignes commerciales.



**40,6%**  
DES DÉPENSES  
FINANCÉES  
PAR LES  
VOYAGEURS

### Une fréquentation toujours en hausse

Alors que la fréquentation de la CTS a déjà fait un bond de 25 % entre 2009 et 2014, celle-ci a encore progressé de 0,7 % en 2015. Avec 86 069 048 déplacements contre 85 443 097 l'année précédente, l'entreprise a comptabilisé plus de 120,5 millions de voyages, soit plus de 438 000 par jour. Rapportés à la population des 28 communes de l'Eurométropole, ces chiffres équivalent à 250 voyages par an et par habitant. Un record pour une agglomération de 483 000 habitants.

### Davantage encore d'abonnés

En parallèle de la hausse globale de fréquentation, le nombre des abonnements commercialisés a augmenté en 2015. Avec plus de 1 100 nouveaux clients, principalement dans la catégorie des 26-64 ans, le cap des 133 000 abonnés a été dépassé pour la première fois. Ce sont donc désormais 28 % des habitants de l'Eurométropole qui disposent d'un abonnement CTS.

Cet engouement s'explique par la qualité des services proposés par l'entreprise, ainsi que par les avantages liés à la tarification solidaire. Lancée en juillet 2010 pour générer plus d'équité entre les usagers, celle-ci est calculée en fonction des ressources réelles des ménages et de la composition des foyers au travers du quotient familial de la caisse d'allocations familiales.



**+ de  
133 000**  
ABONNÉS

Les voyageurs occasionnels et l'ensemble des abonnés ont financé 40,6 % des dépenses de fonctionnement du réseau en 2015. Ce taux de couverture est supérieur de plus de 7 % à la moyenne des réseaux de Transports collectifs en site propre desservant des bassins de population de plus de 250 000 habitants. De ce point de vue également, la performance de la CTS est une référence à l'échelle du pays.

### Nombre d'abonnés

■ Tarif solidaire ■ Plein tarif



### Hibus fait bouger la nuit

Depuis 2012, la CTS ne cesse d'étoffer son réseau nocturne de bus. Visant principalement une clientèle de noctambules et de salariés aux horaires décalés, il a été rebaptisé Hibus à la rentrée universitaire 2015 et doté d'une identité visuelle symbolisée par un hibou. Parallèlement, quatre arrêts supplémentaires ont été créés afin de desservir le quartier de la Montagne Verte. Les trois lignes Hibus proposent chacune un bus par heure, entre 23h30 et 5h30, du jeudi au samedi, au départ de la Place du Corbeau.



### Une photo du réseau à l'instant T

Une enquête origine/destination a été menée sur l'ensemble du réseau entre fin septembre et début décembre. Au total, plus de 120 000 questionnaires ont été administrés en face à face par des enquêteurs auprès des clients, et de très nombreux comptages ont été réalisés dans les bus et les trams. Une étude d'une telle ampleur n'avait pas été réalisée dans l'agglomération strasbourgeoise depuis 2001. Son ambition : obtenir une photo à un instant T de la fréquentation de chaque ligne, ainsi que de tout le réseau. L'enquête vise, en outre, à mieux cerner encore les usages des clients en obtenant une description de leurs chaînes de déplacements et les motifs de ces derniers. Après un traitement des milliers d'informations collectées, un bilan sera dressé en 2016, permettant notamment d'orienter les choix en matière d'évolution du réseau.



### Une réponse articulée à la demande

Reliant Lingolsheim et La Robertsau via l'Esplanade, la ligne 15 voit sa fréquentation croître depuis 2009. Afin de suivre cette évolution, l'offre a été renforcée de 70 000 km en 2013. Une nouvelle hausse du trafic passagers et le souci d'anticiper l'urbanisation de zones longeant son itinéraire ont nécessité de mettre en place une nouvelle solution en 2015. Plutôt que d'injecter davantage de kilomètres et de bus standards, ce qui aurait représenté un coût très important pour l'Eurométropole, sans pour autant satisfaire pleinement la demande, il a donc été décidé d'augmenter la capacité unitaire des véhicules, en affectant sur la ligne 20 bus articulés de 120 places.

### Une offre consolidée

Après plusieurs phases d'augmentation significative de l'offre depuis 2006 (mise en service de la ligne E et du réseau tramway maillé, mise en service de la ligne F et restructuration de la ligne C, extensions des lignes A et D du tramway et mise en service de la ligne G du bus à haut niveau de service - BHNS), l'année 2015 a reposé sur un principe de consolidation et d'optimisation du réseau.

L'offre de transport a néanmoins augmenté de 0,3 %, pour s'établir à 17 912 296 km en 2015, contre 17 856 054 km en 2014.

L'offre tramway a diminué de 73 000 km (-1,3 %), pour se stabiliser à 5 670 002 km. Cette évolution résulte principalement de la coupure pour travaux d'entretien des lignes A et E, du 6 juillet au 30 août, entre les stations Illkirch Lixenbuhl et Étoile Bourse.

L'offre bus a augmenté de près de 206 000 km (+1,9 %) pour atteindre 10 911 722 km, dont 1 330 571 km pour l'offre affrétée, et s'explique par :

- > le renforcement, depuis la rentrée de septembre 2014, de la desserte bus de certaines zones d'activités (Port du Rhin, Parc d'innovation d'Illkirch), ces évolutions concernant principalement les lignes 63, 27 et 14 ;
- > la mise en place de bus de substitution dans le cadre des travaux estivaux d'entretien des lignes A et E entre Illkirch Lixenbuhl et Étoile Bourse ;
- > un certain nombre d'optimisations mises en œuvre sur le réseau bus à la demande de l'Eurométropole, ayant directement contribué à la baisse de l'offre kilométrique affrétée (-76 000 km).

## DES COÛTS DE GESTION MAÎTRISÉS

Tout en remplissant ses objectifs de fréquentation et de qualité de service, la CTS veille à maîtriser scrupuleusement les équilibres financiers dans sa mission de gestionnaire du réseau. Renforcée en 2015, cette politique volontariste intègre encore davantage les contraintes budgétaires qui pèsent, depuis ces dernières années, sur l'Eurométropole. Ainsi, la contribution versée par l'Eurométropole à la CTS en 2015 a été de 112,7 M€, soit 3,5 M€ de moins que celle prévue au budget initial 2015, environ 1 M€ de moins que celle versée en 2014, et 8 M€ de moins que celle allouée en 2009.

### Recettes en hausse, contribution en baisse

Résultat direct du nouvel essor de fréquentation et d'une hausse tarifaire moyenne de 1,79% au 1<sup>er</sup> septembre, les recettes urbaines directes payées par les voyageurs ont augmenté de 2,5% sur un an. Établies à 46833 k€, elles représentent plus de 1,1 M€ de recettes supplémentaires par rapport à 2014. Parallèlement, du fait, entre autres, de la stabilisation de l'offre kilométrique, la contribution de l'Eurométropole au financement de l'exploitation a régressé de 0,7% sur un an, ce qui correspond à une baisse de 0,7 M€. Celle-ci s'est ainsi élevée à 68,3 M€, contre 69 M€ en 2014. Cette diminution avoisine les 2,3 M€ par rapport au budget initial. Autre conséquence importante pour la collectivité : en conformité avec un avenant annexé en 2013 au contrat de concession passé avec l'entreprise, le crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi, lui, a été entièrement restitué via l'indexation du prix kilométrique.



### La CTS vend sa solution U'GO à Keolis

Depuis 2013, les Strasbourgeois peuvent acheter et valider leurs titres de transport via leur smartphone Android NFC grâce à U'GO, une application conçue et développée en interne par la CTS. Séduit par cette solution de mobilité innovante et pionnière, le groupe Keolis l'a rachetée à l'entreprise, le 23 septembre, dans le cadre d'un partenariat contracté en 2013. Cette cession va permettre à sa filiale Kisio d'industrialiser et de commercialiser U'GO en l'intégrant dans son PlanBookTicket, la première application du transport public offrant un parcours 100% digital. Le produit de cette vente viendra soutenir la politique d'innovation de la CTS.

### Évolution 2009-2015 de l'offre, du trafic et de la contribution

Base 100 en 2009



-1 M€

CONTRIBUTION  
VERSÉE PAR  
L'EURO-  
MÉTROPOLE  
2015/2014

## Lutter efficacement contre la fraude

Grâce à une intensification des actions et des moyens mis en œuvre, la fraude a chuté de plus de 25% en six ans, pour s'établir à 9,2% en 2015. Si ce taux fait de Strasbourg l'un des meilleurs réseaux français en la matière, cette régression a surtout permis de limiter une évasion de deux millions d'euros de recettes au bénéfice de l'Eurométropole. Néanmoins, la fraude équivalant encore à un manque à gagner annuel de 4,5 millions d'euros, la CTS n'a pas relâché ses efforts en matière de lutte, d'autant que la tarification solidaire permet, depuis 2010, aux usagers d'accéder aux transports quelles que soient leurs possibilités financières.

Pour cela, elle a augmenté les effectifs de ses équipes de contrôle et d'intervention sur son réseau, et y a également déployé des agents de prévention. En mai 2015, la CTS a franchi un nouveau cap dans le renforcement de son dispositif. Désormais assermentés, des agents de prévention ont le pouvoir de verbaliser, au nom de la CTS, toute personne commettant une infraction au règlement à bord des bus et des trams de l'agglomération strasbourgeoise.



**CARTON JAUNE !**  
pour l'éviter, jouons-la FAIR PLAY...



« Fair play »  
et respect des règlements

Afin d'informer ses clients du renforcement de son dispositif de lutte contre la fraude et les incivilités, la CTS a déployé une campagne de communication baptisée « Fair Play ». En amont de l'entrée en vigueur de cette évolution, les agents de prévention ont remis un « carton jaune » aux voyageurs faisant preuve d'incivilité, quelle qu'elle soit. Ce petit dépliant, faisant office d'avertissement, indiquait le montant des amendes auxquelles leur comportement les exposait et rappelait les règles essentielles de civisme à respecter à bord des véhicules de transport en commun de la CTS. Un dispositif de communication sous forme d'affiches a été parallèlement mis en place dans tous les trams et les bus, pour rappeler à l'ensemble des clients le règlement en vigueur sur le réseau, ainsi que les tarifs des amendes appliqués en cas d'infraction au règlement de police des transports.



9,2%  
DE TAUX  
DE FRAUDE  
EN 2015



## Des investissements calculés au mieux !

Le souci de maîtriser les équilibres financiers se traduit également dans le domaine du matériel roulant. Ainsi, comme lors de chaque livraison depuis 2011, les 15 nouveaux bus mis en service en 2015 ont été acquis sur la base d'une carrosserie blanche, permettant un prix d'achat moins élevé et le recours à un adhésivage moins onéreux que des opérations de peinture. Cumulée avec l'utilisation de matériaux issus des catalogues standards pour les aménagements intérieurs, cette démarche a déjà permis, en quatre ans, une baisse de 30 % des coûts globaux d'habillage des véhicules.



-30%

COÛTS  
D'HABILLAGE  
DES VÉHICULES



## Prolonger la durée de vie des bus

Dans une optique similaire d'économie, un programme d'opérations de grande révision de 30 bus Heuliez GX 327 a été lancé en janvier 2015. Proposée par la CTS à l'Eurométropole, cette grande révision consiste à remettre à niveau techniquement et esthétiquement des bus âgés de 10 ans, pour que leur durée d'utilisation passe de 14 à 20 ans. Véritable démonstration du savoir-faire technique des agents de la CTS, la grande révision est aussi l'occasion de remettre les véhicules en conformité avec les nouvelles normes d'accessibilité, ainsi qu'au goût du jour. Repeints en blanc, les bus révisés sont ensuite habillés de la découpe artistique de l'année, avant d'être remis en service. Planifiée jusqu'en 2017, à un rythme de 10 bus par an, cette première tranche d'opérations de grande révision nécessite quelque 310 heures de travail et 35 000 € de pièces neuves par véhicule, soit nettement moins que l'achat d'un bus neuf, et permet à l'Eurométropole de réaliser une économie de 600 k€ par an jusqu'en 2020.



## Grande révision pour les Citadis

En outre, une grande révision des 41 Citadis acquis en 2005 a débuté durant l'été 2015. Dans le respect scrupuleux du plan de maintenance préconisé par le constructeur, celle-ci vise un triple objectif :

- > **maintenir la fiabilité et la sécurité** des véhicules en remettant en condition toutes les pièces et les systèmes de chacune des rames (bogies, freinage...);
- > **simplifier les maintenances futures et optimiser leurs coûts;**
- > **offrir à ses clients des conditions de voyage plus confortables et plus agréables** en réhabilitant les aspects extérieur et intérieur des rames (remise en peinture des carrosseries, changement des assises et des dossiers des sièges, remplacement des barres de maintien tripodes et mise en place d'éclairages intérieurs à led plus économiques et performants).

Grâce à un cadencement précis, une première rame sera totalement finalisée au printemps 2016. Programmée jusqu'en 2018, cette campagne ne devrait requérir que vingt jours d'immobilisation par Citadis, soit 820 jours sur trois ans pour le parc complet. La même opération avait exigé 1 000 jours de remisage des Eurotram phase II.

La grande révision du parc Citadis représente près de 200 jours de moins que celle des 27 Eurotram phase II menée entre 2009 et 2012, pour un montant total s'élevant à un tiers de celui de l'opération précédente.

## Inspection pour les Eurotram

Parallèlement, la flotte des Eurotram phase I, entrés en circulation en 1994-1995, fait l'objet d'une révision décennale depuis 2013. Fin 2015, 20 des 26 trams concernés avaient déjà été inspectés. La philosophie de l'inspection est, contrairement à la grande révision, de ne remplacer que les éléments qui le nécessitent à la suite d'un contrôle ou d'une révision.



20  
JOURS  
SEULEMENT  
D'IMMOBILISATION  
PAR TRAM  
CITADIS



M A Î T R I S E D ' O U V R A G E

# AU SERVICE DE L'EUROMÉTROPOLE DE DEMAIN

Dans le cadre d'un montage unique en France, la CTS assure également la maîtrise d'ouvrage du réseau urbain de l'Eurométropole de Strasbourg : conception, construction et financement des infrastructures du réseau de tramway et des parkings relais. Exceptionnelle en la matière, l'année 2015 a été marquée par deux fronts : l'extension de la ligne D vers Kehl, en Allemagne, et le prolongement de la ligne A vers le cœur d'Illkirch-Graffenstaden.

## LE TRAM D EN ROUTE VERS L'ALLEMAGNE

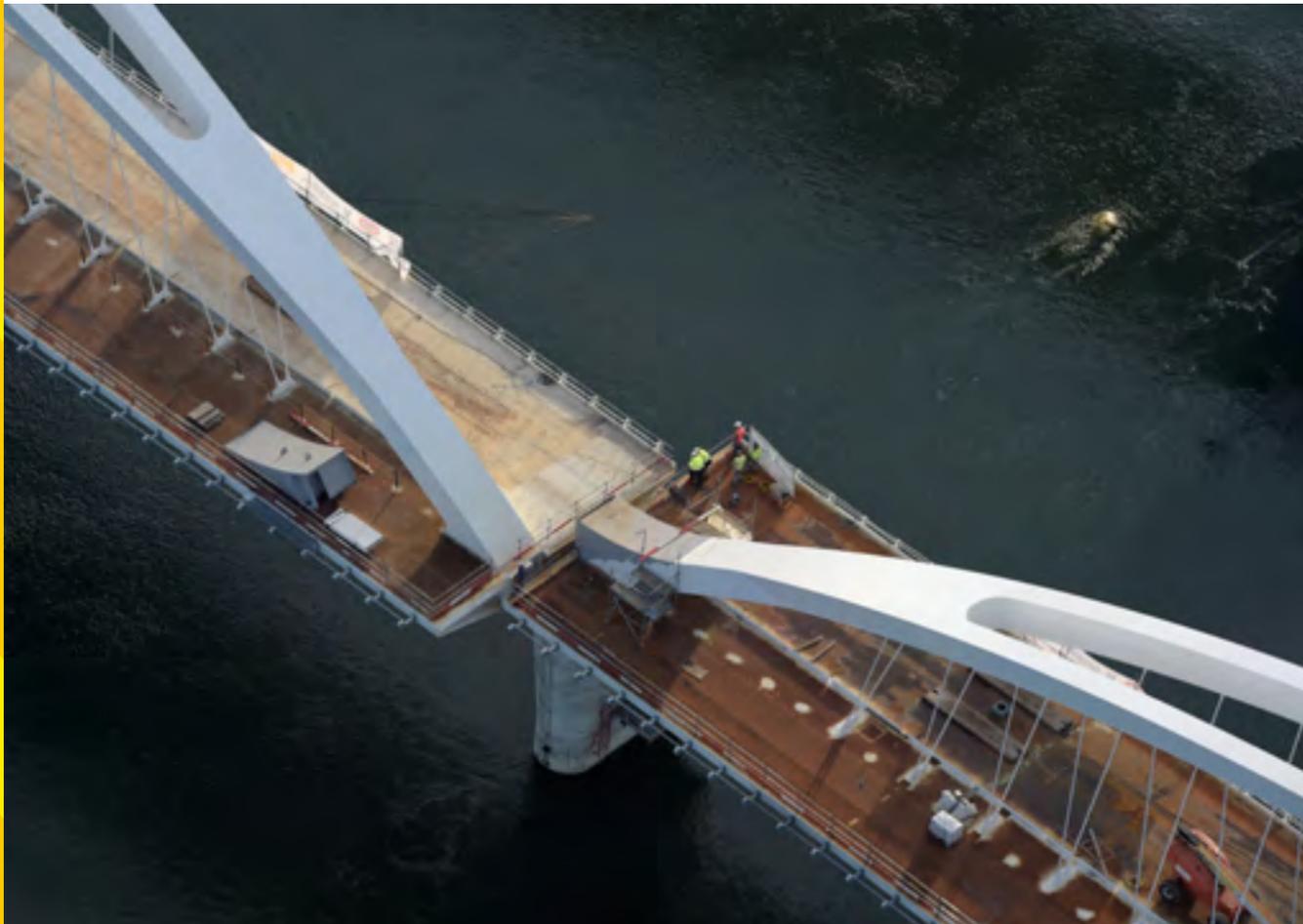
En chantier depuis 2014, l'extension de 2,7 km de la ligne D du tram jusqu'à la gare de Kehl, en Allemagne, va jouer un rôle moteur dans le développement des liaisons transfrontalières. Elle va, en outre, renforcer la desserte de la zone portuaire et améliorer le cadre de vie des habitants du Port du Rhin. Dans la perspective de sa mise en service au printemps 2017, des opérations cruciales ont été pilotées en 2015, à commencer par la construction de deux ouvrages d'art remarquables.

### Le Pont sur le Rhin, une structure binationale

Les deux tabliers du Pont sur le Rhin, structure à double bowstring et arcs dédoublés, ont été assemblés les 8 et 18 décembre. Les manœuvres ont dû être repoussées de quelques semaines, en raison de basses eaux gênant le transfert de barges depuis la Belgique. Véritable trait d'union entre Strasbourg et Kehl, ainsi que, plus largement, entre la France et l'Allemagne, cette infrastructure binationale de 290 mètres de long et de 16 mètres de large va nécessiter l'application de la réglementation en vigueur outre-Rhin, dont le recours à des contre-rails. À terme, il accueillera également les piétons et les cyclistes.



**Longueur** 290 m  
**Largeur** 16 m  
**Épaisseur du tablier** 1,75 m  
**Hauteur de l'arc** 20 m  
**Poids total de l'ouvrage**  
**3 000 tonnes**



La mise en place du Pont sur le Rhin a nécessité la coupure totale du Rhin (tablier français) et partielle (tablier allemand).

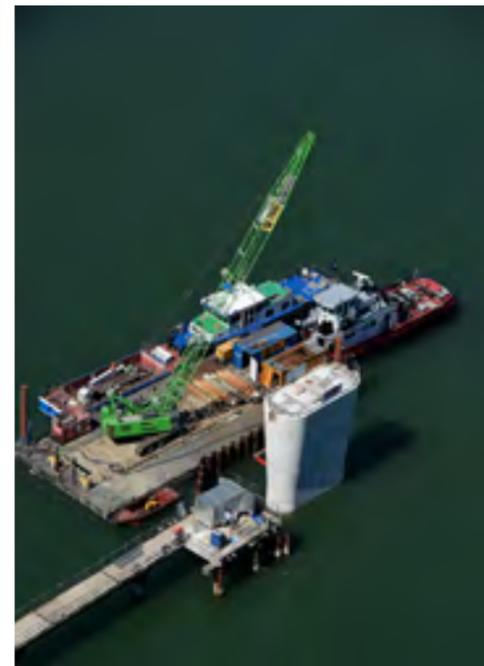


Acheminés sur le chantier par voie fluviale depuis la Belgique au printemps et à l'été 2015, les deux tabliers du pont ont été ensuite préparés sur la rive allemande.

### Des choix techniques à la hauteur des enjeux

Avec un tablier d'une épaisseur de 1,75 m, l'ouvrage s'intègre parfaitement sur le site déjà marqué par des franchissements (pont ferroviaire et pont routier de l'Europe). Son emprise au sol a été limitée, afin d'optimiser les aménagements futurs des rives du Rhin.

Le projet a par ailleurs été mené dans le respect de l'environnement. Ainsi, des matériaux présents sur le site ont été réutilisés pour assurer une plateforme stable et diminuer fortement les émissions de CO<sub>2</sub> du projet. Autre exemple : les parements ont été habillés par des galets engagés pour assurer un habitat aux lézards des murailles, espèce présente sur le site.



Un atelier flottant a été mis en place pour construire la pile centrale du pont, seul point d'appui immergé sur lequel reposent les deux tabliers.



## Le Pont Citadelle : un modèle unique en Europe

Surplombant le bassin Vauban sur 163 mètres, le Pont Citadelle est caractérisé, quant à lui, par son arc supérieur en acier supportant un tablier extrêmement fin, suspendu et courbe. Son architecture, qui en fait un modèle unique à l'échelle de l'Europe, le rend particulièrement complexe. La raison : son arc concentre 40 % des 2 400 tonnes d'acier nécessaires à sa construction. Après le lancement de son premier tablier le 18 août, puis du second le 4 novembre, le hissage de l'élément médian de son arc, d'un poids de plus de 420 tonnes, a été effectué le 14 décembre à 40 mètres au-dessus de l'eau!



DES TRAVAUX EN LIGNE  
ET EN IMAGES SUR  
[WWW.CTS-STRASBOURG.EU](http://WWW.CTS-STRASBOURG.EU)  
(rubrique « Actualités »)



Longueur du tablier **163 m**

Largeur **20 m**

Épaisseur du tablier **1,43 m**  
dans sa partie la plus épaisse

Hauteur de l'arc **40 m**  
au-dessus du bassin

Poids total de l'ouvrage  
**2 300 tonnes**



## TRAM A : CAP AU SUD DE L'AGGLOMÉRATION

Démarrés également en 2014, les travaux de prolongement de la ligne A du tram sont entrés dans leur phase finale en 2015. Les objectifs de cette extension, dont la mise en service est prévue en avril 2016 : développer l'usage des transports collectifs dans le sud de l'agglomération strasbourgeoise et rallier le cœur d'Illkirch-Graffenstaden par le biais de 1,8 km de voies supplémentaires longées par trois nouvelles stations. Pour ce faire, la jonction des nouvelles voies ferrées avec le réseau existant a été opérée durant l'été.

### UN DÉBRANCHEMENT À CAMPUS POUR LA LIGNE E

Afin de prolonger de 1830 m l'exploitation commerciale de la ligne E sur l'infrastructure de la ligne A depuis Baggersee, un débranchement de 185 m après la station Campus d'Illkirch a été réalisé. Un retournement d'arrière gare a été aménagé et la pose d'un appareil de voie effectuée durant l'été, à l'occasion d'une neutralisation du trafic entre les stations Étoile Bourse et Lixenbuhl.



La pose des rails avait été lancée au début de l'année à hauteur du futur terminus Illkirch-Graffenstaden, situé au cœur de la commune. Cette dernière a fait en marge l'objet d'un réaménagement qualitatif, l'arrivée du tram visant à réaffirmer son dynamisme. Un soin tout particulier d'intégration des infrastructures dans l'espace urbain a ainsi été observé. Par exemple, 80 % du tracé ont été traités avec un matériau composite pour réduire à moins de 20 décibels les vibrations du tram sur le sol. Afin de préserver les fonctionnalités (trottoirs, stationnement...) d'une artère très résidentielle, en l'occurrence l'avenue Messmer, une voie unique de circulation du tram a été créée sur 630 m entre les stations Parc Malraux et Cours de l'Illiad. Aucun autre dispositif de ce type n'est encore exploité commercialement sur le réseau.



Moins de 20 décibels :  
les vibrations du tram  
sur le sol

**630 m** de voie unique

**+1,8 km** d'infrastructures  
supplémentaires



PERFORMANCE  
GLOBALE  
EN MATIÈRE DE QUALITÉ  
DE SERVICES



NOUVEAUX COMPTES  
CLIENTS  
CRÉÉS SUR  
LE SITE INTERNET

R E L A T I O N C L I E N T È L E

# L'INNOVATION AU SERVICE DES CLIENTS

À l'écoute de l'évolution des modes de vie, la CTS s'implique sans cesse dans la création et la mise en œuvre de nouveaux services, afin de faire encore progresser la qualité offerte aux clients. Cette préoccupation, inscrite dans la culture même de l'entreprise, répond également à son souci de développer l'intermodalité au profit des transports collectifs et doux. Elle vise, en outre, à préfigurer les mobilités de demain grâce à une recherche constante d'innovation.

## UNE CULTURE DU SERVICE ET DE LA PERFORMANCE

Le soin porté par l'entreprise à la qualité de ses services et de ses infrastructures se traduit par la hausse constante de la fréquentation de son réseau autant que par la perpétuelle augmentation du degré de satisfaction des usagers.

### Une offre de service toujours plus plébiscitée

#### Des clients encore plus satisfaits

La qualité de service étant la première préoccupation de l'entreprise, au même titre que la sécurité, une enquête satisfaction clients a été menée en octobre, afin de mieux cerner encore les attentes des usagers. Pas moins de 1500 détenteurs d'une carte Badgéo et 300 utilisateurs de titres magnétiques ont été sondés. Résultat : le taux de satisfaction des clients du réseau s'élève à 92,6%. Il a donc encore progressé par rapport à ceux de la même consultation menée en 2013 (91%) et 2011 (90,2%).

De façon plus détaillée, 96% des usagers se déclarent, par exemple, très satisfaits ou satisfaits de l'information obtenue à l'agence commerciale. Ils sont 94% à plébisciter l'efficacité des agents de prévention et autant à saluer le fait que l'offre des titres de transport est très compréhensible. Autres objets de fort contentement : la rapidité du tram (93%); la proximité d'un arrêt près de son lieu de départ ou de destination (93%); l'information délivrée à bord des véhicules et aux arrêts (92%). Quelques bémols rappellent néanmoins que l'entreprise doit toujours rester vigilante, à l'instar d'une baisse du nombre de clients considérant que les valideurs de titres fonctionnent correctement.

#### Une image positive de l'entreprise

En marge de l'enquête satisfaction, les voyageurs ont aussi été sondés sur l'image qu'ils ont de la CTS. De ce point de vue également, les indicateurs sont au vert. Pour preuve, 98% des usagers reconnaissent que l'entreprise contribue activement à la vie de l'agglomération (+1%) et 94% qu'elle est dynamique (+1%). En outre, ils sont 94% à pointer le fait qu'elle est fiable (+1%) et 90% à souligner qu'elle est à l'écoute de ses clients (+1%). Enfin, 86% estiment que, grâce à elle, ils peuvent aller partout dans le territoire de l'Eurométropole, contre 84% deux ans auparavant.

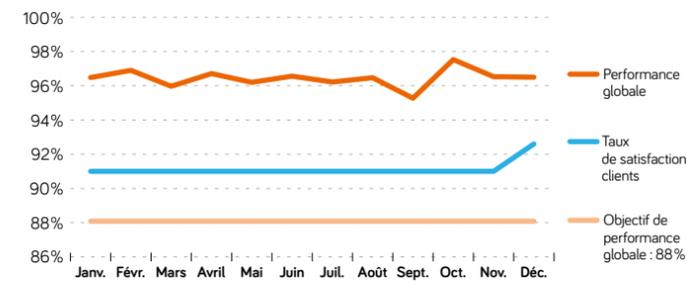
### Des indicateurs qualité au plus haut

Les résultats de l'enquête satisfaction viennent confirmer d'autres relevés de performance effectués tout au long de l'année via notamment des enquêtes clients mystères mensuelles. Ces mesures sont, en outre, contrôlées chaque mois par un comité de pilotage qualité composé d'un responsable dédié et des membres du groupe de direction de l'entreprise. Reposant sur 16 critères qualité, elles affichent une moyenne annuelle de 96,44% en 2015, soit +1,28% par rapport à 2014 et +3,35% comparativement à 2013. La performance annuelle est ainsi largement supérieure à l'objectif de 88,09% fixé avec l'Eurométropole.



### Résultats qualité 2015

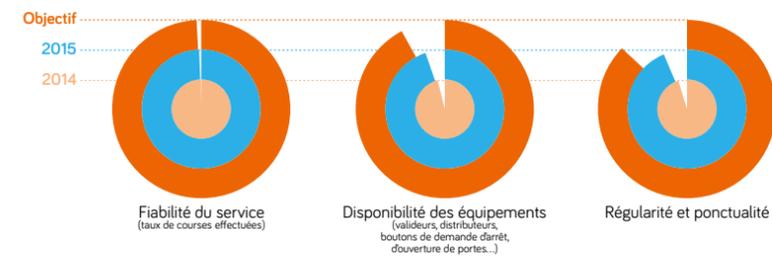
Évolution du taux de conformité



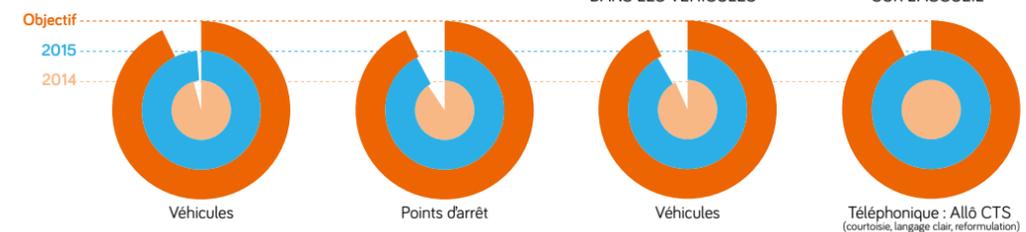
### Taux d'accident annuel aux 10 000 km



#### INDICATEURS PHYSIQUES



#### INDICATEURS SUR LA PROPRETÉ



### Une accessibilité aux services renforcée et innovante

Si répondre aux attentes des clients passe par une amélioration continue de l'offre ainsi que du confort et de la sécurité du parc roulant et des infrastructures, cette priorité se traduit également par la mise à disposition d'une palette de services et d'outils performants et innovants.

#### Une agence commerciale multimodale

En réponse à la progression constante de la fréquentation du réseau ces dernières années autant que par une volonté de fournir aux clients un accès simplifié et fluidifié à ses offres, l'entreprise a ouvert une nouvelle agence commerciale le 24 août. Située place Saint-Pierre-le-Vieux, c'est-à-dire en plein centre-ville, à côté de la station tram Vieux Marché aux Vins, elle a, entre autres points forts, permis de doubler la capacité d'accueil par rapport à l'agence, désormais fermée, de la rue du Jeu-des-Enfants.

La nouvelle agence abrite douze guichets, contre huit auparavant, un véritable point d'accueil, ainsi qu'une zone en libre-service deux fois et demie plus grande. Cette dernière comprend, outre des distributeurs automatiques, une borne automatique de la caisse d'allocations familiales permettant l'édition des attestations de quotient familial nécessaires au calcul du tarif des abonnements solidaires. La superficie du lieu rend aussi possible la remise d'un Vélhop lors de l'acquisition d'un Pass Mobilité, ou encore évite d'avoir à tenir une boutique provisoire au moment de la rentrée scolaire.

Toujours dans un souci de faciliter son accès aux clients, cette agence propose des horaires élargis par rapport à la précédente. Elle est ouverte toute l'année du lundi au vendredi de 8h30 à 19h, ainsi que le samedi de 9h à 17h.

#### L'ancienne agence vendue

Parallèlement à l'ouverture de la nouvelle agence commerciale, les locaux de l'ancienne boutique de la rue du Jeu-des-Enfants ont été fermés au public le 12 septembre 2015. Conformément à sa politique de maîtrise des équations économiques, l'entreprise a pris la décision de vendre ce bien dont elle est propriétaire. La signature de sa cession à une mutuelle d'assurances est prévue à la mi-janvier 2016.



### Une agence en ligne et à la pointe



CTS-STRASBOURG.EU

Afin de simplifier davantage encore les démarches des clients et de leur éviter de se déplacer, l'agence en ligne a été particulièrement étoffée durant l'année. Le règlement des procès-verbaux, via le site [cts-strasbourg.eu](http://cts-strasbourg.eu), a été introduit au mois de février, en complément des solutions existantes, puis, quelques semaines plus tard, la consultation et la modification des droits des comptes clients ont été rendues possibles. Les usagers peuvent désormais, en quelques clics, imprimer des attestations d'achat pour leur employeur, ou encore changer leurs données personnelles et obtenir une modification de leur quotient familial. Ils ont aussi la possibilité de mettre à jour leur carte Badgéo et de consulter le solde de celle-ci, c'est-à-dire l'état de leur abonnement ou le nombre de tickets en leur possession. Ils peuvent également, depuis le printemps, acheter et payer en ligne un premier abonnement. Leur carte Badgéo déjà chargée est ensuite envoyée à leur domicile.

#CTS\_INFOTRAFIC

#CTS\_STRASBOURG

### Le réseau en temps réel sur Twitter

Depuis mars 2015, les agents du poste central d'information animent le compte Twitter «CTS\_Infostrafic» pour renseigner en temps réel sur les perturbations impactant le réseau. Désormais, ils rédigent un tweet, selon les informations fournies par le poste de commande centralisé, dès qu'un bus accuse une dizaine de minutes de retard, par exemple, ou qu'un accident nécessite une déviation ou une interruption du trafic. Les clients obtiennent ainsi immédiatement une estimation du temps restant avant le prochain véhicule, ainsi que des solutions alternatives. Afin qu'ils puissent anticiper leurs déplacements, des messages sont aussi postés la veille et le matin d'événements programmés. Conçu comme un compagnon de route, le service «CTS\_Infostrafic» complète «CTS\_Strasbourg», un autre compte Twitter géré par l'entreprise pour passer des messages plus institutionnels.

6 636  
FANS FACEBOOK  
AU TOTAL

+49,5 %  
FANS FACEBOOK  
EN 2015



### Le poste central d'information en direct sur France Bleu Alsace

Dans une volonté d'interaction avec la clientèle similaire à celle voulue à travers le compte Twitter «CTS\_Infostrafic», le PC Information dresse l'état du trafic en direct sur les ondes de France Bleu Alsace. Lancés au printemps 2015, ces flashs sont proposés tous les jours de la semaine à 7h15 et à 17h15. Pour ce faire, les agents du service ont suivi un média-training dans les locaux strasbourgeois de la station de radio.

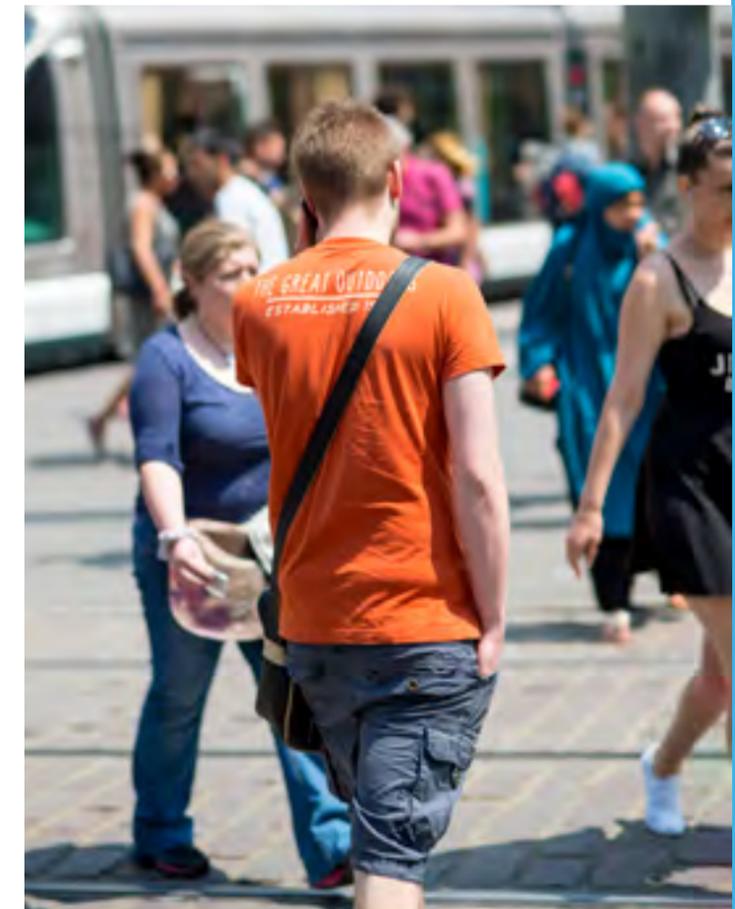
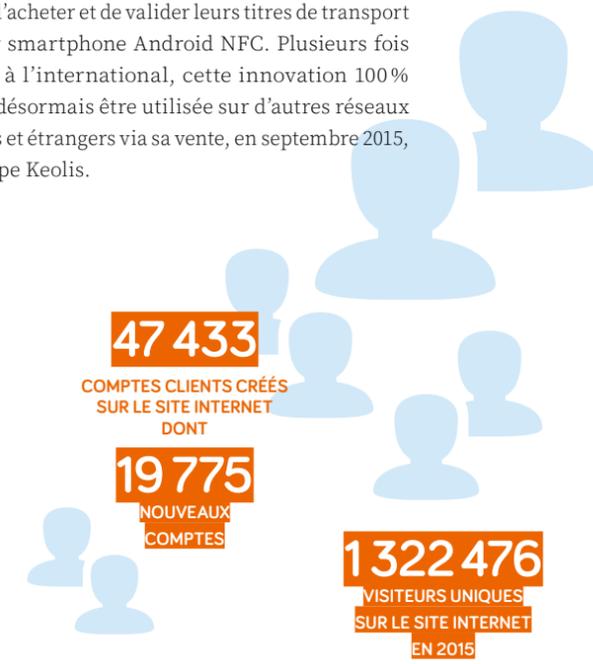


### Un affichage en station optimisé

À l'exception de celles inaugurées en 2013, toutes les stations des lignes A et B, c'est-à-dire les plus anciennes du réseau, ont été équipées progressivement durant l'année d'afficheurs d'information voyageurs de nouvelle génération. L'objectif : offrir aux clients un accès simultané aux prochains horaires de passage des trams, ainsi que toutes les autres informations utiles à leurs déplacements. Répondant aux normes d'accessibilité, ces afficheurs de modèles TFT et de type téléviseur ont été choisis en lien avec des associations de personnes malvoyantes. Leur déploiement sur le reste du réseau est prévu à partir de 2016.

### U'GO, un ticket vers la dématérialisation

Dans une perspective de dématérialisation des titres de transport, l'entreprise propose U'GO depuis 2013 déjà. Conçue et développée en interne, cette application mobile gratuite et sécurisée permet aux clients d'acheter et de valider leurs titres de transport via leur smartphone Android NFC. Plusieurs fois primée à l'international, cette innovation 100% CTS va désormais être utilisée sur d'autres réseaux français et étrangers via sa vente, en septembre 2015, au groupe Keolis.



## L'entreprise et ses filiales roulent pour l'intermodalité

### Des Parkings relais ouverts 24 h/24

Aménagés à proximité immédiate de stations de tramway et de BHNS situées en périphérie de Strasbourg, les 10 parkings relais gérés par l'entreprise offrent plus de 4200 places de stationnement. Entièrement automatisés, ils sont ouverts 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Leur vocation étant d'offrir une combinaison astucieuse entre la voiture, les bus et les trams, les utilisateurs bénéficient d'un ticket aller-retour sur le réseau valable pour une à sept personnes.

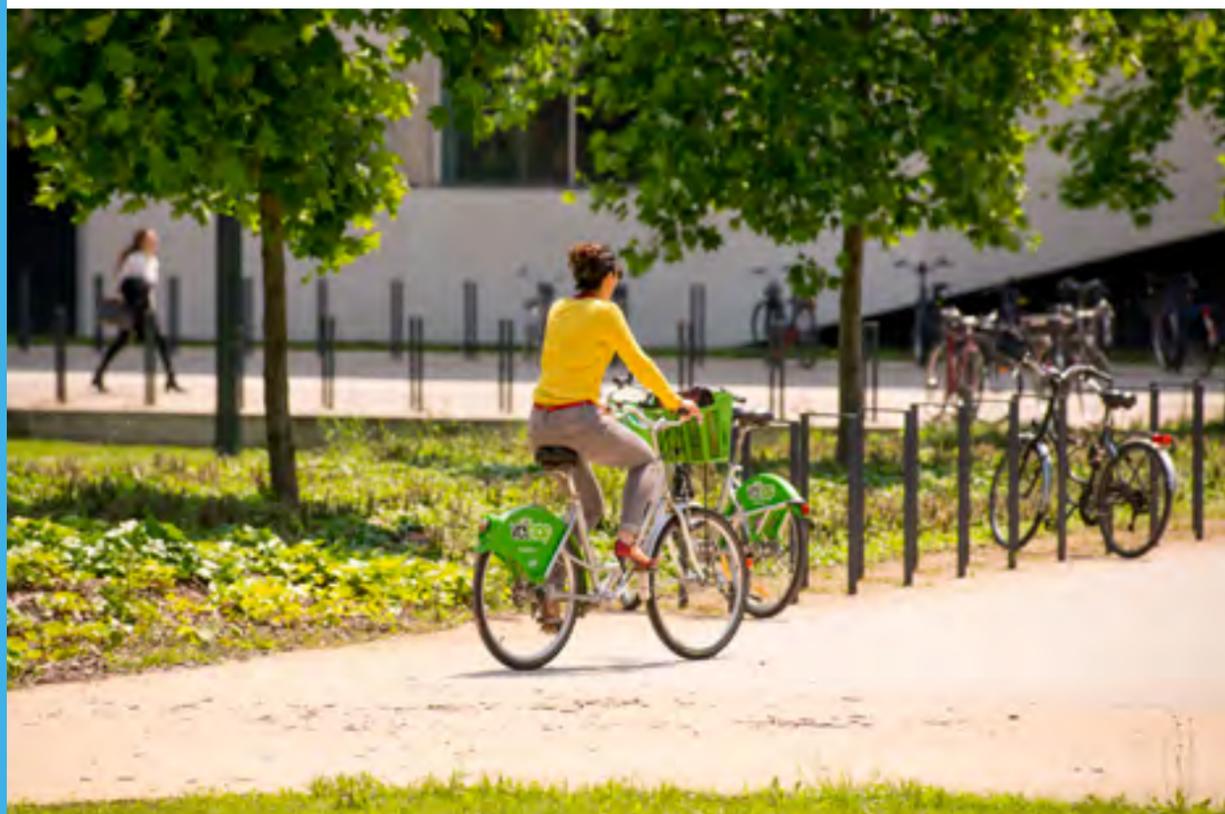


### Des Véloparcs aux stations de tram

Afin de permettre aux cyclistes disposant d'une carte Badgéo de garer leur vélo en toute sécurité, 17 Véloparcs sont déjà aménagés aux abords de stations de tram ou de bus du réseau. À la demande de l'Eurométropole, Strasbourg Mobilités a planché durant l'année 2015 sur l'ouverture d'un Véloparc inédit de 360 places sécurisées au cœur du parking des Tanneurs, c'est-à-dire à quelques dizaines de mètres à peine de la station Homme de Fer. Il sera accessible tous les jours de l'année à partir de février 2016 au tarif de 40€ par an.

### Le Vélhop poursuit son ascension

Le Vélhop a continué à cheminer sur la route du succès en 2015. Ce dispositif de vélos partagés, lancé en 2010 par Strasbourg Mobilités, a vu son nombre de journées de location vendues progresser de 11 % sur un an, pour atteindre 1,9 million. Cette hausse est d'autant plus importante que le parc de deux-roues n'a évolué simultanément que de 4%. Les abonnés ont augmenté de 5,4% pour atteindre les 10987, tandis que les utilisateurs occasionnels ont avoisiné les 26000, soit autant que l'année précédente. Outre dans les 20 stations automatiques et les cinq boutiques dédiées à leur location, les Vélhop peuvent désormais être retirés dans l'agence commerciale ouverte fin août par la CTS, dans le cadre de l'acquisition d'un Pass Mobilité.



### Le Pass Mobilité adapte la mobilité aux besoins

Lancé en 2014 par Strasbourg Mobilités, le Pass Mobilité simplifie les déplacements en permettant à ses détenteurs d'accéder de façon illimitée aux bus et aux trams, aux Vélhop, aux P+R, aux Véloparcs et au service d'autopartage de Citiz. Devant l'intérêt des particuliers pour la formule, la solution a été adaptée en 2015 aux professionnels, au travers d'un Pass Mobilité Entreprise. Pratique et pragmatique, cet abonnement annuel chargé sur un badge unique non nominatif peut être utilisé par plusieurs salariés.



### La CTBR au plus près de ses clients

La CTBR propose, depuis le 1<sup>er</sup> juillet, une boutique en ligne permettant aux clients d'acheter des titres de transport, de s'inscrire à des alertes e-mails en cas de perturbations du trafic, ou encore de contacter directement le service clientèle CTBR. Ces services répondent à une véritable attente, comme l'atteste l'ouverture de 1300 comptes personnels en seulement deux mois et demi. Autre nouveauté initiée en 2015 par la CTBR : une navette des neiges entre Strasbourg et la station de ski du Champ du Feu. Cette ligne 258 a fonctionné tout l'hiver à raison de deux allers-retours quotidiens durant les vacances scolaires, ainsi que les mercredis et les week-ends le reste de la saison. Malgré un hiver clément, cette nouvelle ligne est déjà un succès, et a enregistré près de 7000 déplacements pour sa première saison. En 2015, la CTBR a réalisé 3,3 millions de déplacements (+2,3% sur un an) sur l'ensemble de son réseau.



### Un tram découverte unique

Grâce à la taille et au maillage du réseau strasbourgeois, Strasbourg Mobilités propose un concept unique de tram découverte aux entreprises, collectivités et organisateurs de séjours ou de congrès. À bord de rames privatisées, jusqu'à 80 passagers sont conviés à une visite guidée de la ville, que viennent agrémenter un service de traiteur et des dégustations de vins provenant de la Cave des hospices civils de Strasbourg. La formule a séduit en 2015 près d'une dizaine de groupes. Outre renforcer le rôle de la CTS en tant que promoteur du patrimoine de la cité, l'initiative de sa filiale Strasbourg Mobilités lui offre un moyen supplémentaire d'amortir son parc roulant et ses infrastructures dans une logique de maîtrise économique.

### Vers une intégration tarifaire

Consciente des enjeux futurs de l'intermodalité, la CTS a activement participé, en 2014 et en 2015, aux travaux d'intégration tarifaire menés par l'Eurométropole de Strasbourg et la région Alsace. Dès la fin de l'année 2016, les clients utilisateurs des bus, trams et TER habitant dans l'Eurométropole bénéficieront d'une formule leur permettant de se déplacer en toute liberté dans le territoire de l'Eurométropole avec un seul titre de transport proposé à un tarif compétitif. Cette nouvelle facilité doit leur permettre de réduire l'usage de leur voiture en profitant de deux réseaux de transport efficaces et performants.



**DES BUS**  
ALIMENTÉS AU GAZ  
NATUREL DE VILLE



**JEUNES**  
SENSIBILISÉS  
À LA SÉCURITÉ

RAPPORT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

# UNE ENTREPRISE PIONNIÈRE ET SOLIDAIRE

## UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Une entreprise n'est rien sans les femmes et les hommes qui la composent. Consciente de la richesse que lui confèrent le savoir-faire et l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs, la CTS a hissé la dimension humaine au premier rang de ses priorités. Maintien de l'emploi, égalité professionnelle, lutte contre les discriminations, respect des différences... La diversité des mesures appliquées au quotidien témoigne de l'exemplarité de sa politique managériale.

### Emploi et recrutement

Avec 1560 salariés au 31 décembre, contre 1550 un an auparavant, la CTS a continué d'avancer sur la route de l'emploi en 2015. Toutes activités confondues, 52 nouveaux collaborateurs ont été embauchés en CDI durant l'année et 86 autres en CDD. En outre, dix nouveaux contrats en alternance d'apprentissage et de professionnalisation ont été signés, portant le nombre d'alternants à 18. Équivalent à 3,6% de la masse salariale, son budget dédié à la formation continue s'est élevé à 2 M€. En termes d'indicateurs de ressources humaines, à noter également que le taux d'accidents du travail a régressé de 0,2%, pour s'établir à 2,40%.

**52**  
NOUVELLES  
EMBAUCHES  
EN CDI

### Une qualité de vie au travail accrue

Préserver la sécurité de l'ensemble de ses agents est inscrit dans l'ADN même de la CTS, comme l'atteste sa démarche volontariste de prévention des risques dans tous les services. L'objectif de celle-ci est autant de limiter les accidents du travail et les maladies professionnelles que les expositions aux facteurs de pénibilité. Pilotée par le groupe de direction, en lien étroit avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et le service de santé au travail, cette préoccupation récurrente se concrétise par un choix de solutions préventives, ainsi que par une attention toute particulière au bien-être des collaborateurs. Dans ce cadre, un nouvel accord sur la préservation du capital santé et la qualité de vie au travail a été signé le 27 avril 2015 avec les organisations syndicales.

Cette convention répond à cinq enjeux majeurs pour l'entreprise. En l'occurrence : la préservation du capital santé ; l'organisation du travail et les relations interpersonnelles ; la sécurité sur le réseau ; l'égalité ; l'environnement de travail. De façon très concrète, elle valide la création d'un dispositif d'écoute et d'alerte consacré à d'éventuels harcèlements, souffrances au travail ou discriminations. Elle prévoit également le renforcement de l'accueil et du soutien des salariés victimes d'agression, ainsi que la consolidation des formations pour les agents en contact avec la clientèle. Cet accord pérennise aussi la tenue, une fois par an, d'un CHSCT exceptionnel sur la sécurité, et fixe le principe d'une présentation annuelle du bilan des actions menées et à venir pour accroître encore la qualité de vie au travail.



### Dialogue social et accords collectifs

En 2015, pas moins de 187 réunions se sont tenues entre la direction et les représentants du personnel dans le cadre de diverses instances, dont le CHSCT et le comité d'entreprise. L'année a également été ponctuée par la signature de l'accord sur la qualité de vie au travail, mais également par celle de dix autres accords collectifs. En 2014, un contrat d'intéressement de trois ans avait déjà été actualisé. Il repose sur les axes forts de la politique de l'entreprise, c'est-à-dire les économies d'énergie, la fréquentation du réseau, la prévention des accidents et la lutte contre la fraude.

### Favoriser l'égalité professionnelle

La CTS a renforcé son engagement en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes en ajoutant, en décembre, un avenant à un accord triennal sur la question signé en 2014. La démarche vise à atteindre les 16,2% de femmes dans les effectifs fin 2017. Ce taux est passé de 13,7% en 2009 à 14,9% en 2013, puis à 15% en 2015. Dans cet objectif, l'entreprise fait la promotion de la mixité, en interne comme en externe, notamment lors de salons d'emploi et d'actions de communication sur le métier de conductrice.

Parallèlement, elle porte un soin particulier à promouvoir l'égalité entre tous ses salariés, en facilitant l'articulation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Ainsi, un contrat a été noué avec une crèche interentreprises pour faciliter l'accueil des enfants des agents. L'accès au temps partiel a quant à lui été simplifié pour permettre au salarié concerné de conserver son cycle de travail. De même, un collaborateur dont un proche est malade ou victime d'un accident peut bénéficier de dons anonymes de jours de congé ou de RTT de la part de ses collègues. En outre, le dispositif de maintien des jours dits « enfants malades » a été étendu.

### Travail des personnes handicapées

Depuis plus de cinq ans, la CTS s'investit en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap. Parallèlement à une adaptation des postes de travail et à l'organisation de formations, elle propose des solutions de reclassement aux agents concernés. En 2015, la CTS comptait dans ses effectifs 60 agents reconnus comme travailleurs handicapés, contre 51 en 2014 et 48 en 2013.



**60**  
AGENTS  
TRAVAILLEURS  
HANDICAPÉS

### Lutter contre toutes les discriminations

Entreprise citoyenne, la CTS a pour credo d'illustrer la diversité de l'agglomération au sein de ses propres effectifs, et de combattre toutes les formes de discrimination. Cette démarche est portée par le groupe de direction, qui a créé, dès 2011, un poste de référent Diversité au sein de la direction du développement durable et des affaires juridiques (3DAJ). Sur le terrain, cet engagement se traduit notamment par un dispositif d'écoute, que chaque salarié peut saisir en toute confidentialité, ainsi que par une cellule de veille contre les discriminations. Tous deux sont animés par la 3DAJ, la direction des ressources humaines, le service de santé au travail et le référent Diversité. En 2015, cette politique s'est aussi concrétisée par l'organisation de quatre journées de formation sur la lutte contre les discriminations, auxquelles ont participé plus d'une quarantaine d'agents de maîtrise et de cadres de la direction de l'exploitation.



**15%**  
D'EFFECTIF  
FÉMININ



## UNE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Depuis des années déjà, la CTS poursuit une politique volontariste et ambitieuse en matière de développement durable. Inscrit au cœur du projet d'entreprise, cet engagement anticipe et dépasse même souvent les réglementations françaises et européennes. Au quotidien, il se traduit par une multitude d'actions, dont la formation des conducteurs à l'écoconduite, le recours à des bus GNV, le changement de chaudières ou la création d'un espace de biodiversité au sein du dépôt de la Kibitzenau.

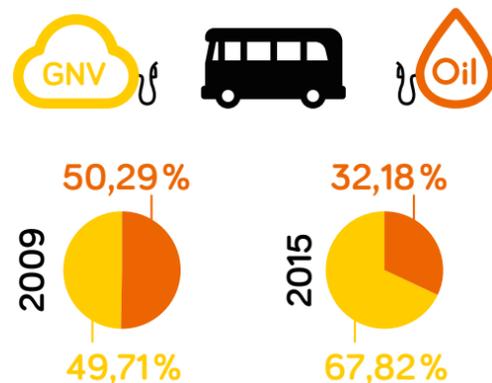
### Des agents formés et sensibilisés

En 2015, l'entreprise a finalisé la formation de son millier de conducteurs à l'écoconduite. Lancée en 2012, cette initiative découle du constat que les comportements au volant, à l'instar d'accélération brusques, impactent la consommation de carburant de façon significative. Parallèlement, l'ensemble des agents est régulièrement formé et informé sur les enjeux environnementaux et les écogestes permettant, par exemple, de réduire la consommation de papier. Afin d'encourager ces bonnes pratiques, une prime d'intéressement est versée chaque année à tous les agents en fonction des économies d'énergie réalisées, des ratios d'accidentologie et de la fréquentation du réseau.

### Un parc roulant privilégiant le GNV

Afin de minimiser son empreinte environnementale, la CTS a investi massivement dans le tramway dès 1994. Dans une ambition similaire, elle n'acquiert plus désormais que des bus dotés d'une motorisation GNV (gaz naturel de ville). Au nombre de 151 au 31 décembre 2015, ces derniers représentent déjà 62% du parc bus. Leur utilisation a permis de réduire la consommation de gazole de 73000 litres par rapport à 2014, alors que les véhicules ont parcouru globalement 25000 km de plus.

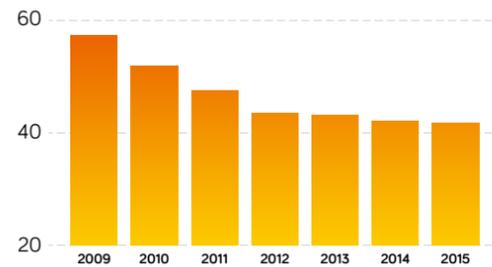
### Répartition gazole/GNV pour les kilomètres parcourus par les bus



### Moins d'émissions de particules

Les choix vertueux de la CTS en matière de véhicules et d'écoconduite se reflètent dans les chiffres. En 2015, un voyage effectué sur le réseau a émis en moyenne 41,72 g équivalent CO<sub>2</sub> par kilomètre. L'entreprise continue ainsi de réduire les émissions d'année en année. Ces dernières étaient de 42,02 g équivalent CO<sub>2</sub>/km en 2014, de 47,55 en 2011, de 51,97 en 2010 et de 57,29 en 2009. Parallèlement, le ratio de performance V/K est passé de 5,64 il y a six ans à 6,89 cette année.

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



### Une tarification en cas de pollution

Conformément à la loi sur l'air appliquée aux transports, l'entreprise propose une tarification spéciale en cas de pics d'ozone. Lors du déclenchement par les autorités du seuil d'information et de recommandation (180-240 µg/m<sup>3</sup>), un ticket à tarif unique est disponible dans les trams et les bus. En cas d'alerte de niveau 2 (à partir de 240 µg/m<sup>3</sup>), la gratuité est décrétée sur tout le réseau. En 2015, un ticket illimité à 1,60€ a ainsi été instauré du 3 au 5 juillet. De même, un «plan particules» a été activé les 20 et 21 mars. L'objectif de ces mesures : réduire la pollution et améliorer la qualité de l'air en offrant à tous une solution alternative à la voiture particulière.

### Un nouveau bilan carbone

La CTS évalue ses émissions de CO<sub>2</sub> depuis 2009, c'est-à-dire bien avant l'obligation introduite par la loi Grenelle. Après un premier exercice permettant la définition de nombreuses mesures dès 2010, un second bilan carbone a été réalisé durant le printemps et l'été 2015, dans l'objectif d'instaurer de nouvelles actions d'ici à 2019. Un audit énergétique des véhicules et des bâtiments a également été mené, afin de réduire encore la consommation et les déperditions d'énergie. Un groupe de travail a été spécialement créé pour encadrer la réalisation de ces diagnostics et piloter les réflexions.

### La CTS roule avec et pour l'énergie verte alsacienne

Désormais, 55% de l'énergie électrique de traction consommée annuellement par l'entreprise sont issus de la filière énergétique verte alsacienne. Cette solution s'est concrétisée le 1<sup>er</sup> janvier 2015 par l'acquisition de nouveaux certificats de garantie d'origine auprès d'ES Énergies Strasbourg. Si, jusqu'alors, 25% de l'énergie traction des trams étaient déjà d'origine verte, une partie de ces ressources était achetée sur le marché mondial. Dorénavant, la totalité de ces ressources est produite en Alsace, ce qui fait de la CTS l'un des principaux partenaires de la filière énergie verte locale.

### Vers des achats encore plus responsables

Excepté lors de l'acquisition de bus, la CTS n'a pas d'obligation légale d'intégrer des clauses de la responsabilité sociale des entreprises dans les marchés qu'elle émet en tant qu'entité adjudicatrice. Dans une démarche volontaire et responsable, la compagnie a néanmoins décidé que de tels critères sociaux et environnementaux doivent être respectés par ses fournisseurs et ses prestataires dans six catégories de marchés, dont le nettoyage. Afin de faciliter la définition desdites clauses, un guide a été spécialement élaboré par la direction du développement durable et des affaires juridiques.



### Favoriser la biodiversité au cœur de la ville

Reconnue pour son implication environnementale, la ville de Strasbourg a rédigé une charte dite «Tous unis pour + de biodiversité». Sa vocation : saluer les acteurs de l'espace public œuvrant pour la préservation et la réintroduction de la nature en milieu urbain. Pour prétendre à sa signature, les candidats doivent respecter au minimum six points sur une quinzaine listés par la collectivité. La CTS a signé ladite charte le 7 juillet 2015, du fait de l'éligibilité de dix de ses initiatives. Ces dernières correspondent à une réduction de la pollution lumineuse, ou encore à l'abandon des produits chimiques dans l'entretien des espaces verts des trois dépôts depuis avril 2015 et le recours à des techniques alternatives. Elles reposent également sur une baisse du nombre de tontes et le paillage des massifs pour diminuer les arrosages. Elles se concrétisent, en outre, par la création d'une prairie mellifère, la plantation d'arbres fruitiers, l'installation d'un hôtel à insectes et l'implantation de trois ruches dans l'enceinte du dépôt de la Kibitzenau. Gérées par les apiculteurs de l'association Asapistra, celles-ci ont été installées au printemps 2015 et ont permis une première récolte de miel dès le mois de juillet.

**55%**  
DE L'ÉNERGIE  
DE TRACTION  
PROVIENT DE  
LA FILIÈRE VERTE  
ALSACIENNE

**41,72 g**  
ÉQUIVALENT  
CO<sub>2</sub> PAR KM  
ÉMISSION  
MOYENNE  
PAR VOYAGE

**87,69%**  
DES DÉCHETS  
TRIÉS ET  
VALORISÉS

## UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Cent trente-huit ans après sa fondation, la CTS est un véritable pan du patrimoine strasbourgeois au travers de ses services, mais également de son implication dans la vie de la cité et de son impact sur le tissu économique. Entreprise citoyenne, elle véhicule des valeurs d'égalité et de vivre-ensemble dans les transports publics au travers d'actions de sensibilisation, notamment auprès des jeunes. En outre, elle promeut l'art et les artistes locaux par le biais d'une démarche inédite d'habillage de ses bus.

### Un impact économique important sur son territoire

Acteur important de la vie locale de par ses services, la CTS l'est également d'un point de vue économique. L'entreprise travaille avec plus de 1600 fournisseurs pour un volume d'affaires dépassant les 86 millions d'euros. Près de la moitié de ses partenaires ont leur siège social en Alsace, pour un tiers d'entre eux dans l'Eurométropole de Strasbourg. Figurant à titre propre parmi les vingt plus gros employeurs du Bas-Rhin, la CTS contribue par ailleurs à la création d'emplois chez ses prestataires à travers ses missions de gestionnaire et de maître d'œuvre du réseau. À ce titre, elle est signataire d'une charte de la commande responsable et de l'insertion économique, qui oblige ses sous-traitants en charge des chantiers de construction du réseau de tramway de consacrer au moins 5 % du volume de travail à l'insertion professionnelle. Autre initiative responsable : l'entreprise soutient des projets régionaux du secteur de l'économie sociale et solidaire via un engagement avec le fonds Ess'or Est. L'entreprise verse ainsi 50 % des intérêts financiers issus des placements de liquidités à court terme effectués sur un livret solidaire, afin d'alimenter ce fonds de dotation créé par le Crédit municipal de Strasbourg.

### Favoriser l'accès de tous aux transports publics

Conformément à sa mission de service public, la CTS facilite la mobilité de l'ensemble des habitants et des usagers de l'agglomération strasbourgeoise, quels que soient leur profil et les motifs de leurs déplacements. Pour ce faire, elle peut s'appuyer sur une gamme diversifiée de titres, allant de l'aller simple aux abonnements urbains bus-tram, jusqu'aux titres combinés incluant l'accès au réseau 67, aux TER et aux bus de la TGO dans l'Ortenau. De plus, à l'initiative de la collectivité, elle propose une tarification solidaire depuis le mois de juillet 2010. Destinée à générer plus d'égalité entre les usagers, cette dernière est calculée en fonction des ressources réelles des ménages et de la composition des foyers, au travers du quotient familial de la caisse d'allocations familiales. Elle a bénéficié à 68 547 personnes en 2015, c'est-à-dire à 57 % des abonnés.

### Des actions fortes d'éducation et de prévention

En partenariat avec des structures reconnues, la CTS multiplie les actions pour expliquer son fonctionnement ainsi que les règles qui régissent les transports en commun. L'objectif est d'entretenir un dialogue permanent avec les usagers, de les informer sur les enjeux de l'entreprise, et de les sensibiliser à la sécurité et aux bons comportements à adopter sur le réseau. Ainsi, des agents reçoivent des enfants et des adolescents dans un bus « prévention » en marge de matches de football en salle organisés par l'association Strasbourg Sporting Futsal dans les quartiers prioritaires strasbourgeois. Quelque 408 enfants et adolescents sont montés dans ledit véhicule cette saison. À la suite d'un engagement pris en 2014 avec le mouvement d'éducation populaire les Francas, des discussions réunissant des jeunes et leurs parents autour du vivre-ensemble dans les transports collectifs sont proposées dans des écoles primaires, des collèges et des lycées, et lors d'activités périscolaires. Pas moins de 3 025 élèves ont participé à ces moments de réflexion en 2015.



**68 547**  
USAGERS  
ONT BÉNÉFICIÉ  
DE LA  
TARIFICATION  
SOLIDAIRE



**+5 700**  
JEUNES  
SENSIBILISÉS  
À LA  
CITOYENNETÉ  
DANS LES  
TRANSPORTS  
PUBLICS  
EN 2015



L'entreprise intervenant aussi directement dans certains établissements ou encore participant au City Raid Andros et à l'Odyssée Citoyenne, elle a sensibilisé au total 5 778 jeunes durant l'année.

### Des œuvres d'art mobiles à travers la ville

Dans l'ambition de moderniser l'image du matériel roulant tout en introduisant l'art dans l'espace public, la CTS consacre depuis 2011 l'habillage de ses nouveaux bus à des œuvres de plasticiens connus ou en devenir, originaires de Strasbourg ou ayant un lien fort avec la ville. Cette démarche inédite, qui permet également de réaliser des économies en achetant des véhicules blancs, s'est concrétisée en 2015 au travers de la mise en circulation de quinze bus habillés par Vincent Godeau. Plébiscité par les usagers lors d'une consultation en novembre 2014, le travail de cet ancien élève de l'École des arts décoratifs de Strasbourg reflète ce qui, dans son imaginaire, se passe sous les vitres du bus, à l'instar de conducteurs pédalant pour transporter leurs passagers. La livrée 2015 sera dédiée à l'illustrateur et peintre Gustave Doré. Son identité visuelle a été dévoilée en novembre à St'Art, la foire européenne d'art contemporain de Strasbourg, au cours de laquelle l'entreprise a également exposé des clichés pris par le photographe Laurent Rothan sur le chantier d'extension du tram vers Kehl.

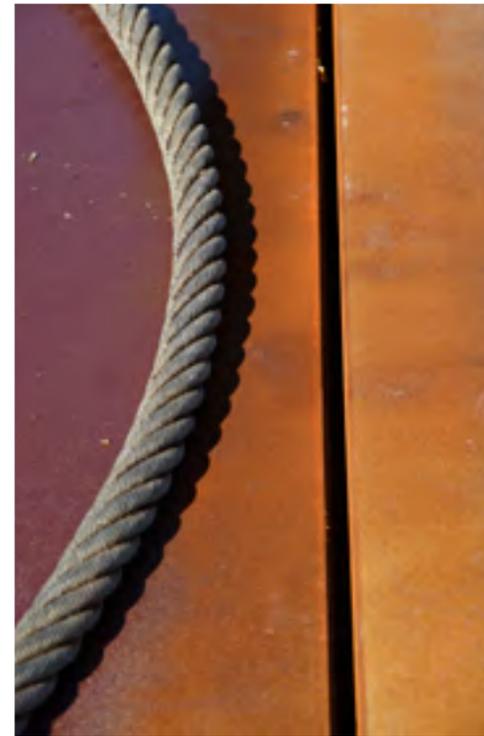
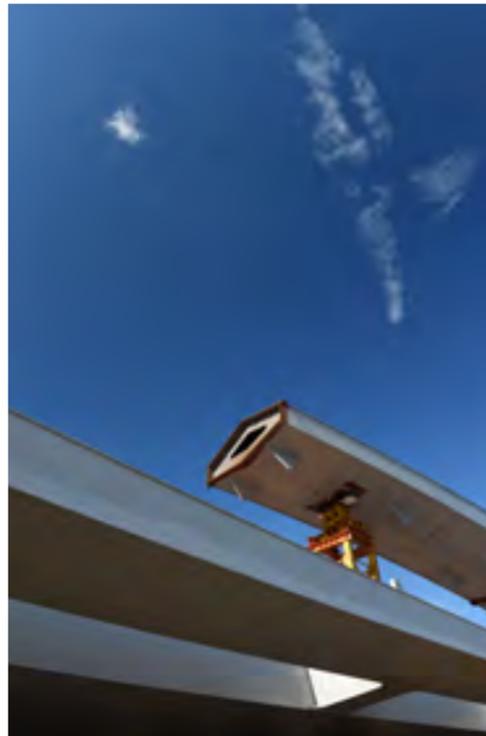
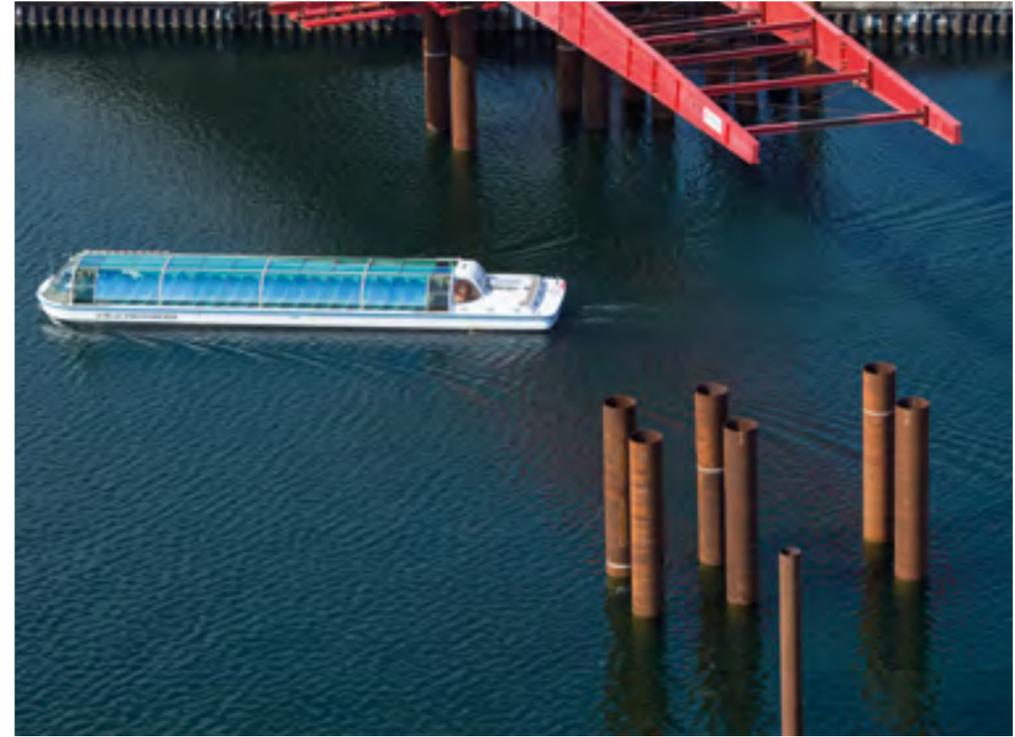
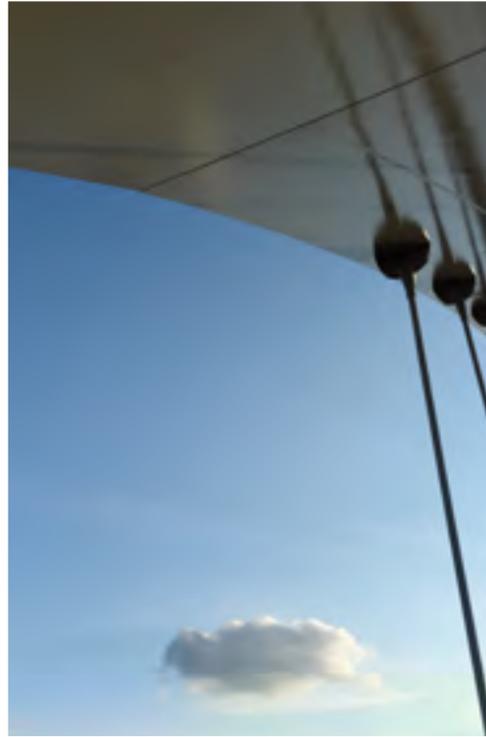
### Un tram dessiné par Schuiten

Dans le cadre d'un partenariat avec la ville et le Shadok, la fabrique numérique de Strasbourg, l'habillage d'un tram a été confié à l'architecte belge Luc Schuiten. Mise en circulation le 20 juillet sur la ligne A, cette rame s'inspire de ce que pourrait être la ville du futur dans un contexte de protection de l'environnement. « J'ai voulu imaginer ce que l'avenir peut nous réserver en termes de transport, car il est important d'inventer de nouveaux moyens de se déplacer sans épuiser les ressources naturelles », précise l'artiste en illustrant ainsi un principe cher à la CTS.



LA VIDÉO DU TRAM  
SUR [WWW.CTS-STRASBOURG.EU](http://WWW.CTS-STRASBOURG.EU)  
(rubrique « Actualités »)

PORTFOLIO // PONT SUR LE RHIN ET PONT CITADELLE VUS PAR LAURENT ROTHAN



« Un pont, c'est toujours beaucoup plus qu'un ouvrage d'art. D'une rive à l'autre, il relie des personnes, des histoires, des cultures. À sa façon, il change le monde. Chargé par la CTS de documenter la réalisation de ces deux ouvrages d'art, j'ai eu envie de laisser également libre cours à mon imaginaire, en laissant courir mon regard. Art pour art, en quelque sorte ! S'arrimer à ce chantier a été un plaisir immense. J'ai abordé les ponts et leurs acteurs comme une aventure et un défi technique inspirant, avec la volonté de faire des images qui sachent rendre compte de la beauté qui se construit »

Laurent Rothan, photographe  
AIRDIASOL



RÉSULTATS  
**FINANCIERS**



# RÉSULTATS FINANCIERS

## Données générales, ratios clés

	2015	2014	2015/2014	2015/1992
Offre kilométrique totale (en millions de km)	17,930	17,874	0,3 %	83,1 %
Urbaine	16,582	16,450	0,8 %	75,3 %
dont bus	10,912	10,707	1,9 %	15,3 %
dont tram	5,670	5,743	-1,3 %	
Affrétés	1,331	1,400	-5,0 %	
Activités hors concession	0,017	0,024	-28,8 %	-94,8 %
Places-kilomètres-offertes totales hors affrétés (en millions)	3 009,95	3 020,68	-0,4 %	198,3 %
Places-kilomètres-offertes urbaines (en millions)	3 009,95	3 020,68	-0,4 %	198,3 %
dont places-kilomètres-offertes tram	1 785,20	1 834,85	-2,7 %	
Places-kilomètres-offertes affrétées (en millions)	129,58	136,99	-5,4 %	
Voyages urbains (en millions)	120,497	119,620	0,7 %	201,2 %
Voyages / km	7,267	7,272	-0,1 %	65,2 %
Recette hors taxes urbaines de trafic (en millions d'euros)	69,12	67,76	2,0 %	270,0 %
Recette clients hors taxes (en millions d'euros)	46,833	45,699	2,5 %	199,6 %
Recette collectivités hors taxes (en millions d'euros)	22,290	22,064	1,0 %	630,8 %
Recette hors taxes activités hors concession (en millions d'euros)	0,09	0,400	-77,3 %	-90,6 %
Recette moyenne hors taxes / déplacement (€)	0,80	0,79	1,3 %	38,5 %
Recette payée par le client hors taxes / déplacement (€)	0,544	0,535	1,7 %	13,4 %
Effectif moyen total (en équivalent temps plein)	1 502,3	1 502,7	-0,03 %	54,6 %
Effectif moyen conduite	943,35	946,41	-0,3 %	46,0 %
Ratio de couverture urbain (recettes clients / dépenses)	40,6 %	39,8 %	2,0 %	-30,9 %
Contribution EMS TTC	110,86	113,49	-2,3 %	371,3 %
Dont part fonctionnement	68,3	71,1	-4,0 %	247,9 %
Dont part investissement	42,6	42,4	0,5 %	989,6 %
Résultat net comptable CTS (en milliers d'euros)	607,2	629,0	-3,5 %	-32,3 %

## Compte de résultat en k€

CHARGES	2015	2014	PRODUITS	2015	2014
CHARGES D'EXPLOITATION			PRODUITS D'EXPLOITATION		
Achats de matières premières et autres approvisionnements	8 285,34	8 532,31	Production vendue (biens et services)	74 407,65	74 049,94
Variation de stocks	-330,14	-925,63	Montant net du chiffre d'affaires	74 407,65	74 049,94
Achats non stockés de matières et fournitures	6 959,09	7 227,43	Production immobilisée	999,56	764,15
Autres achats et charges externes	32 488,49	32 038,52	Contribution forfaitaire d'exploitation	48 065,26	47 904,76
Impôts, taxes et versements assimilés	8 835,20	9 045,36	Reprise sur provisions et amortissements	2 801,47	2 010,18
<b>Charges de personnel</b>			Transfert de charges	37 737,89	36 706,32
• Salaires et traitements	55 812,26	55 855,70	Subventions d'investissement virées au résultat	14 381,36	13 871,74
• Charges sociales	21 691,58	21 544,43	Autres produits	7,54	9,78
<b>Dotations aux amortissements et aux provisions</b>			<b>TOTAL I</b>	<b>178 400,72</b>	<b>175 316,88</b>
• sur immobilisations (amortissements)	40 488,48	39 380,88	PRODUITS FINANCIERS		
• sur immobilisations (provisions)	-	-	De participations	201,30	136,64
• sur actifs circulants (provisions)	57,11	304,97	D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	0,28	0,26
• pour risques et charges (provisions)	5 226,93	3 912,32	Autres intérêts et produits assimilés	64,39	133,89
Autres charges	111,88	28,70	Reprises sur provisions et transferts de charges	5 750,94	6 498,26
<b>TOTAL I</b>	<b>179 626,22</b>	<b>176 945,00</b>	Différences positives de change	0,00	0,00
CHARGES FINANCIÈRES			Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	163,10
Dotations aux amortissements et aux provisions	-	0,13	<b>TOTAL II</b>	<b>6 016,91</b>	<b>6 932,16</b>
Intérêts et charges assimilées	5 474,66	6 136,36	PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Différences négatives de change	1,33	1,18	Sur opérations de gestion	565,42	1 268,58
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-	Sur opérations en capital		
<b>TOTAL II</b>	<b>5 476,0</b>	<b>6 137,67</b>	• Produits de cessions d'éléments d'actifs	596,60	17,51
CHARGES EXCEPTIONNELLES			• Subventions d'investissement virées au résultat	-618,72	-276,45
Sur opérations de gestion	45,64	969,50	• Autres produits exceptionnels	54,40	115,52
Sur opérations en capital			Reprise sur provisions et transferts de charges	4 646,91	4 786,94
• valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	688,24	173,21	<b>TOTAL III</b>	<b>5 244,61</b>	<b>5 912,10</b>
• autres charges exceptionnelles de placement	0,05	0,00	<b>TOTAL DES PRODUITS (I à III)</b>	<b>189 662,25</b>	<b>188 161,14</b>
Dotations aux amortissements et aux provisions	3 300,86	3 371,20	<b>SOLDE CRÉDITEUR = perte</b>		
<b>TOTAL III</b>	<b>4 034,79</b>	<b>4 513,91</b>	<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>189 662,25</b>	<b>188 161,14</b>
PARTICIPATION DES SALARIÉS IV					
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES V	-81,9	-64,48			
<b>TOTAL DES CHARGES (I à V)</b>	<b>189 055,11</b>	<b>187 532,11</b>			
<b>SOLDE CRÉDITEUR = bénéfice</b>	<b>607,14</b>	<b>629,03</b>			
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>189 662,25</b>	<b>188 161,14</b>			

## Bilan de l'exercice 2015 en k€

ACTIF	2015	2014
Immobilisations incorporelles	1 598	2 561
Immobilisations corporelles	444 378	408 185
Immobilisations financières	3 518	3 405
Stocks et encours	9 358	8 927
Avances et acomptes versés	989	0
Créances d'exploitation	23 804	29 287
Valeurs mobilières de placement	9 472	9 472
Disponibilités	15 830	18 576
Charges constatées d'avance	2 144	1 879
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>511 092</b>	<b>482 292</b>

PASSIF	2015	2014
Capital	5 000	5 000
Réserves	1 436	1 436
Report à nouveau (perte)	-1 454	-2 060
Subventions d'investissement	107 739	111 272
Provisions réglementées	18 573	20 992
Provisions pour risques et charges	31 399	28 131
Dettes financières	304 962	276 717
Dettes d'exploitation	36 367	34 019
Dettes diverses	4 472	4 242
Produits constatés d'avance	2 599	2 543
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>511 092</b>	<b>482 292</b>