



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET  
DE RESPONSABILITÉ SOCIALE  
ET ENVIRONNEMENTALE

2020



# SOMMAIRE

ÉDITORIAL	2
À SITUATION INÉDITE, MESURES INÉDITES	4
LES FAITS MARQUANTS 2020	6
STRUCTURE ET GOUVERNANCE	10
CHIFFRES CLÉS 2020	14
UN RÉSEAU IMPACTÉ PAR LA CRISE ÉPIDÉMIQUE	16
AUX CÔTÉS DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG	22
UNE OFFRE DYNAMIQUE	28
UNE ENTREPRISE ENGAGÉE	34
RÉSULTATS FINANCIERS	44

# ÉDITORIAL

## « LA CTS A SU SE RÉINVENTER... ET SE PRÉPARE À UNE RÉVOLUTION »

### Patrick Maciejewski

Président de la CTS,  
conseiller de l'Eurométropole de Strasbourg  
et premier adjoint au maire de Schiltigheim



**L'année 2020 a été tristement marquée par la pandémie de Covid-19. La CTS n'a pas été épargnée par ses impacts. Quels enseignements en tirez-vous ?**

**Emmanuel Auneau :** Je n'ai jamais eu de doutes sur la notion de service public qui anime les agents de notre entreprise. J'en ai eu la confirmation dès le début de cette pandémie et le premier confinement ordonné au 17 mars. Il y a eu de la peur, mais à aucun moment de l'hésitation. Tous les agents ont répondu présent, à commencer par les conducteurs et les contrôleurs. Nous y sommes allés. La CTS a su se réinventer. Elle a su modifier ses méthodes et trouver des solutions adaptées pour protéger ses salariés et ses clients. D'ailleurs, faut-il le rappeler, aucun réseau – ni le nôtre, ni celui d'une autre grande ville – n'a été pointé parmi les clusters. Désinfection des véhicules entre chaque service, fin de la vente à bord, distribution de gel hydroalcoolique et de masques, déploiement du télétravail... Pour élaborer et appliquer les bonnes solutions, nous avons constitué un comité de crise inédit avec nos partenaires sociaux. Le collectif a toujours été notre force à la CTS. Il le demeure.

### Emmanuel Auneau

Directeur général de la CTS



**Patrick Maciejewski :** Malgré des injonctions tardives et parfois contradictoires, nous avons réussi à assurer la continuité du service public dès le début de la crise sanitaire. C'était primordial car une société sans mobilités est une société morte. Nous avons ainsi permis à nos clients de se déplacer durant le premier confinement pour faire leurs courses essentielles ou se rendre à leur travail, pour ceux qui n'étaient pas concernés par le télétravail. À son déclenchement, nous avons instauré sur le réseau un service de 6h à 20h. Des remontées nous ont fait savoir que cette amplitude ne correspondait pas aux horaires des personnels soignants des hôpitaux strasbourgeois. Nous avons donc très rapidement ajusté cette offre pour répondre à leurs besoins. Flex'hop, notre service de transport à la demande, leur a aussi été utile durant cette période. Sa flexibilité, d'ailleurs, nous a depuis, encouragé à élargir sa zone de couverture à vingt-cinq communes contre treize jusque-là.

**Les confinements, les couvre-feux, la fermeture des écoles et des commerces ou encore l'essor du télétravail ont induit une baisse de fréquentation du réseau durant l'année. Cela vous inquiète ?**

**P. M. :** Dès la sortie du premier confinement, la fréquentation a repris progressivement. Pour autant, 15 à 20 % de nos clients ont changé leurs habitudes par crainte d'être en contact avec d'autres personnes. La majorité d'entre eux a recommencé à utiliser la voiture et continue à le faire, comme en témoigne un trafic routier à nouveau congestionné. Notre défi est de les reconverter au transport public, mais également d'accompagner un nouveau pic de fréquentation attendu avec l'instauration, dès septembre 2021, de la gratuité du réseau pour les moins de 18 ans, comme l'a souhaité l'Eurométropole de Strasbourg.

**Malgré la crise sanitaire, l'entreprise a réussi à mener de front d'importants dossiers en 2020, dont la poursuite de l'électrification de son parc et le raccordement attendu du quartier de Koenigshoffen au réseau tram. Satisfaits ?**

**E. A. :** Nous avons, en effet, réussi, malgré les circonstances, à débiter de nouveaux projets et à en concrétiser d'autres, comme la mise en service à la fin du mois d'août de l'extension de la ligne de tram F jusqu'à l'entrée de Koenigshoffen. Le 24 février, nous avons déjà opéré le lancement de la ligne H de bus à haut niveau de service entre la gare et le Parlement européen. Il faut saluer l'engagement dont ont fait preuve nos techniciens pour la faire fonctionner. Dans la volonté de proposer une ligne 100 % électrique, nous avons prévu d'assurer sa desserte avec douze Aptis du constructeur Alstom. Malheureusement, des problèmes sécuritaires ont été progressivement constatés sur ces véhicules. Nous avons fait ce qu'il fallait pour les corriger avec Alstom, mais ils ont persisté ce qui nous a amenés à résilier le marché en 2021. Nous assumons notre choix car notre mission est d'innover. En revanche, il n'était pas question de faire prendre des risques à nos agents et nos clients. Pour accueillir ces bus et 49 autres commandés à Irizar, dont les premiers ont été livrés à la fin de l'année 2020, nous avons transformé notre unité de production de l'Elsau. Elle abrite désormais des infrastructures permettant une charge intelligente sans pics de consommation.

**P. M. :** La technologie électrique a déjà bien progressé et va continuer en ce sens. Il en est de même de l'hydrogène, une énergie sur laquelle nous pouvons fonder beaucoup d'espoirs. Si l'on trouve déjà des véhicules idoines, il est encore difficile de se fournir en hydrogène. Le groupe R-GDS a pour projet d'en produire, au cœur du quartier strasbourgeois de la Meinau, à partir de matières organiques issues de déchets agricoles et forestiers. Ce centre devrait être opérationnel dès 2023, ce qui va nous ouvrir de nouveaux horizons.

**Durant l'année 2020 toujours, le Conseil de l'Eurométropole a voté un ambitieux programme d'investissements articulé autour du prolongement et de la création de lignes de tram d'ici à 2025-2026. Un nouveau défi pour l'entreprise ?**

**P. M. :** En 1994, soit trente-quatre ans après sa neutralisation, Strasbourg a connu une révolution avec le retour du tram qui, outre permettre des déplacements, remplit une vraie fonction en termes d'aménagement urbain, de lien social et de lien territorial. Avec le plan voté ce 18 décembre 2020 par la collectivité, la ville et son Eurométropole vont connaître une seconde révolution.

Le nord de l'agglomération, qui se sentait isolé alors qu'il est une vraie force, va bénéficier d'une nouvelle ligne de tram, tout comme la ligne F va être étendue jusqu'à Wolfisheim. La ligne H va, elle, être assurée par des trams, tandis que la G va être prolongée entre la gare et le secteur Danube. En regardant ce qui a été fait sur le réseau ces cinq dernières années et ce qui va se faire dans les cinq prochaines, on s'aperçoit que le cheminement est logique et, ce, quel que soit l'exécutif à la tête de l'Eurométropole. Son développement va le rendre toujours plus cohérent ainsi que permettre l'accueil de clients supplémentaires et l'accompagnement de l'instauration d'une zone à faibles émissions dans l'Eurométropole à partir de 2022. Ces investissements vont dans le sens d'une société centrée sur les transports en commun dans l'objectif de désenclaver et de dépolluer les villes.

**E. A. :** Avec ces nouvelles orientations, notre offre va croître de plus de 10 % d'ici à 2026, date à laquelle nous produirons annuellement 1,2 million de kilomètres de plus qu'actuellement. Pour cela, nous allons augmenter nos effectifs de plus de 10 % ainsi que revoir nos méthodes de travail et l'organisation de nos unités de production. L'entreprise va se transformer en profondeur pour être à la hauteur des enjeux politiques de l'Eurométropole qui, en 2020, nous a renouvelé la concession de son réseau pour dix ans à compter de ce 1<sup>er</sup> janvier 2021. Ce renouvellement s'est fait sans mise en concurrence, suite à la réussite d'un contrat de performance initié en 2017. Nous récoltons ainsi le fruit des efforts réalisés par l'ensemble de nos agents pour le concrétiser. Il faut aussi rendre hommage à Jean-Philippe Lally, mon prédécesseur, qui a eu la vision de ce plan. Nos liens avec l'Eurométropole en sortent renforcés et nous permettent d'être encore plus réactifs pour répondre à tous les challenges qui se présenteront à nous à l'avenir.



## 2020 À SITUATION INÉDITE, MESURES INÉDITES

**La pandémie de Covid-19 a marqué à jamais l'année 2020. Ses conséquences et les mesures prises par le Gouvernement pour freiner sa propagation ont contraint la CTS «à se réinventer», pour reprendre les mots d'Emmanuel Auneau, son directeur général. Elles ont exigé une réactivité et une adaptabilité exceptionnelles de l'ensemble de ses services et de ses employés. Illustration de cette mobilisation sans faille lors du premier confinement.**

Dans l'histoire de l'après-guerre, la CTS n'a jamais été confrontée à une crise d'une telle ampleur. La pandémie de Covid-19 l'a contrainte, aussi soudainement que profondément, à modifier son fonctionnement et celui de son réseau. Dès la fin du mois de février, l'ensemble des salariés ont été sensibilisés à l'importance des gestes barrières et du gel hydroalcoolique a commencé à être distribué aux contrôleurs et aux agents d'intervention. Les espaces clients de l'agence commerciale, les postes de conduite ainsi que les éléments des bus et des trams en contact avec les voyageurs ont été nettoyés chaque soir avec un virucide. D'autres pratiques ont encore été instaurées dans le cadre du passage du Bas-Rhin en phase 2 renforcée de lutte contre l'expansion du virus. Dès le 14 mars 2020, par exemple, la vente de titres de transport à bord des bus a été suspendue.

### ASSURER SERVICES ET PROTECTION

Ces mesures – comme toutes celles qui ont suivi – ont été guidées par la seule ambition de protéger les salariés et les clients tout en assurant à ces derniers un niveau de service pertinent. Dès le confinement du pays le 17 mars, un comité de crise a été constitué par des représentants de la direction et des partenaires sociaux pour traduire en actes les recommandations des autorités sanitaires. Parmi ses premières décisions: le passage à deux désinfections des véhicules par jour. Parallèlement, l'offre sur le réseau a été révisée au regard du nombre de conducteurs présents, mais également des besoins des personnels soignants. Les premiers jours du confinement, les bus et les trams circulaient de 6h à 20h, une amplitude trop restreinte pour leur permettre de prendre leurs services dans les hôpitaux ou de rentrer chez eux. Les services ont, dès lors, été élargis jusqu'à 21h puis 22h. La desserte de la ville de Kehl par le tramway a également été interrompue en raison de la fermeture des frontières.

Si l'offre de services a été réduite, les besoins en maintenance n'en ont pas moins été importants. Malgré l'absence d'agents, une gestion minutieuse a permis de couvrir au minimum 50% des opérations habituelles.

Idem aux installations fixes qui, grâce à un planning quotidien très dynamique, ont cumulé la mise en place d'équipements de protection avec des opérations curatives et préventives. Tous ont réussi, en outre, à agir pour éviter une pénurie de pièces en multipliant, au besoin, les sources d'approvisionnement. Commander du matériel, en l'occurrence des ordinateurs portables ou encore des écrans supplémentaires, le service informatique a également dû le faire dans le cadre du déploiement d'une solution de télétravail. Dès la semaine précédant le confinement, des solutions ont été introduites pour permettre aux collaborateurs de se connecter à distance à leur environnement informatique, d'échanger des documents et d'organiser des visioconférences.

### ACCOMPAGNER LES CLIENTS

Cette capacité d'adaptation à l'urgence et à la gravité de la situation a été primordiale, tout comme le maintien d'une communication interne et externe très forte. Durant toute la période, les clients ont été informés régulièrement par l'intermédiaire d'annonces ciblées, diffusées sur les bornes d'information voyageurs et les réseaux sociaux de l'entreprise, ainsi que de communications dans les médias régionaux. Il en a été de même durant les phases progressives de déconfinement entamées le 11 mai. La préparation de sa première phase a été intensive. Et pour cause, l'entreprise n'a eu que deux semaines pour préparer les supports nécessaires à la transmission de messages sur l'évolution de l'offre et l'instauration de nouvelles mesures de protection, comme le port du masque obligatoire et la distanciation sociale. La continuité a également été assurée à Allô CTS, permettant de maintenir le lien direct avec les clients le nécessitant.

Pour matérialiser celle-ci, des milliers de stickers dans les véhicules ont été posés et un siège sur deux condamnés. Le jour J et ce, durant quelques semaines ensuite, des masques ont été distribués aux clients du réseau par les équipes de contrôle et d'intervention. Sans pour autant revenir à la normale, la vie a ensuite repris petit à petit son cours sur le réseau. L'offre a été revue à la hausse. Les heures de pointe ont été élargies pour éviter la surcharge dans les véhicules et ainsi protéger les conducteurs et les passagers. Les services en soirée ont été prolongés à la réouverture, le 2 juin, des restaurants et des bars. L'offre a été renforcée sur la ligne D lorsque la fermeture des frontières avec l'Allemagne a été levée le 15 juin... Une semaine plus tard, ce n'est pas moins de 90% de l'offre commerciale qui avait déjà été rétablie... Entre l'instauration du confinement en mai et le début du mois de juillet, l'offre a été modifiée pas moins de dix fois.

# LES FAITS MARQUANTS 2020

## UN RÉSEAU EN MOUVEMENT

### Koenigshoffen enfin desservi

Après deux ans et demi de chantier, l'extension de la ligne F jusqu'au quartier de Koenigshoffen est entrée en service commercial le 30 août 2020. Parmi les travaux réalisés : le dévoiement d'une bretelle autoroutière ainsi que l'aménagement de trois stations supplémentaires et du P+R Parc des Romains. Le chantier a également intégré la création d'une voie entrelacée de 130 m et d'une voie mixte de 300 m ouverte à la circulation des trams comme à celle des bus. La ligne F sera encore prolongée jusqu'à Wolfisheim à l'horizon 2025.



## LA VIE DE L'ENTREPRISE

### Une concession renouvelée

Conformément à ses engagements en cas de réussite du contrat de performance initié en 2017, l'Eurométropole a décidé de renouveler à l'entreprise la concession de son réseau urbain pour dix ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021. Dans ce cadre, un nouveau contrat de concession a été signé en mars. Il repose sur la volonté d'offrir un service toujours plus efficient aux clients tout en optimisant les mécanismes financiers ainsi que les investissements de l'entreprise et de son autorité organisatrice.



### Une seconde ligne de BHNS

Lancée le 24 février 2020, la ligne H est la seconde ligne de bus à haut niveau de service (BHNS) mise en service sur le réseau et la première à être desservie par des véhicules 100% électriques. Rapide et directe, cette liaison relie la gare centrale de Strasbourg et le secteur des institutions européennes. Elle complète, par ailleurs, la desserte du quartier d'affaires Archipel, déjà assurée par le tram, et celle de plusieurs autres grands centres de vie, comme le Lycée Kléber.



### De vastes travaux estivaux

Chaque été, l'entreprise profite de la baisse de fréquentation liée aux vacances scolaires pour mener d'importantes opérations d'amélioration et de sécurisation sur le réseau tram. Quatre phases de travaux se sont succédées du 6 juillet au 28 août 2020 sur l'ensemble des lignes, à l'exception de la ligne Infrastructures et innovation D. Pour faciliter le parcours des clients, un ambitieux dispositif de communication et d'accompagnement sur le terrain a été déployé en amont et durant les opérations.

## INFRASTRUCTURES ET INNOVATION

### Un affrètement vertueux

Pour gagner en cohérence, l'entreprise a regroupé en un marché unique, réparti en quatre lots, la sous-traitance de quatorze lignes régulières, autant de scolaires, une navette, trois lignes de nuit Hibus et cinq Taxibus. Effectif pour dix ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, ce marché a été attribué en octobre à LK Kunegel et Striebig. Ils se sont engagés à opérer, avant la fin de l'exercice 2022, les lignes régulières à minima avec des véhicules GNV et les autres avec des modèles électriques.



### Les premiers bus Irizar

En novembre, l'entreprise a réceptionné le premier des 49 Irizar e-mobility commandés en 2019 au constructeur Irizar. Ces bus 100% électriques vont permettre de neutraliser quarante-deux bus diesel et de réduire ainsi les émissions annuelles de la flotte d'environ 2700 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>. Pour accompagner l'électrification du parc, l'unité de production de l'Elsau a été spécialement équipée d'infrastructures de chargement.



### Des caméras pour les contrôleurs

Comme le permet la loi d'orientation des mobilités de décembre 2019, l'entreprise a muni de caméras-piétons toutes ses équipes de contrôle. Disponibles depuis le mois de juin 2020, ces outils renforcent la sécurité des agents en leur offrant la possibilité de déclencher un enregistrement dès qu'ils se trouvent dans une situation jugée délicate. Ce dispositif est dissuasif. En outre, il permet de fournir des preuves à la justice lorsqu'une plainte est déposée et qu'une enquête est prescrite.



### De bonnes idées qui vont dans le sens du progrès

Pour la 10<sup>e</sup> édition, le challenge des bonnes idées s'est tenu au mois de juin 2020 dans les ateliers de la CTS.

Le principe : récompenser les agents des équipes techniques qui ont développé des outils inédits ayant pour vocation d'être déployés dans les trois dépôts ou sur le réseau pour réduire la pénibilité au travail, renforcer la sécurité et améliorer la productivité de l'entreprise. L'occasion de constater que l'innovation fait partie intégrante de l'ADN de la CTS dans toutes les équipes, quelles que soient les circonstances !

# LES FAITS MARQUANTS 2020

## UN ACTEUR DE LA VIE STRASBOURGEOISE



### Un hommage à Tomi Ungerer

Afin de commémorer la mémoire de l'illustrateur strasbourgeois Tomi Ungerer, deux trams habillés aux couleurs de Jean de la Lune et des Trois Brigands sillonnent le réseau depuis le mois de février 2020. Soit tout juste un an après sa disparition à l'âge de 87 ans. En clin d'œil, l'une de ces rames circule sur la ligne C et passe ainsi devant le musée qui lui est dédié au cœur de l'avenue de la Marseillaise.



### Lectures en station

À l'occasion des Bibliothèques Idéales, une manifestation marquant la rentrée littéraire au travers de rencontres avec des auteurs de premier plan, la CTS a noué un nouveau partenariat avec les médiathèques de Strasbourg. Celui-ci a permis l'organisation, malgré le contexte sanitaire, le 4 septembre, de lectures au niveau des stations Rotonde, Observatoire, Montagne Verte et Étoile Bourse.

### Sensibilisation et éducation au civisme

La CTS développe continuellement des actions de sensibilisation et d'éducation au civisme auprès des jeunes de l'EMS, dans l'objectif de les sensibiliser au vivre ensemble dans les transports, au respect des conducteurs et des agents de contrôle, mais aussi des équipements fixes et du matériel roulant.

### Une nouvelle fresque à Rotonde

Afin de dynamiser l'image du transport public, l'entreprise a invité le street-artiste Alèxone à peindre une fresque sur l'un des murs du P+R Rotonde. Réalisée en septembre en lien avec le festival Colors Urban Art, son œuvre met en scène des personnages surréalistes évoluant dans un monde aussi déjanté que coloré. APAIZ, un autre artiste, avait déjà été convié en 2019 pour s'exprimer sur les murs de la Rotonde.



# Structure et **gouvernance**



# Les missions

## Rapprocher personnes et territoires

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

## Offrir des solutions durables et performantes

Grâce au professionnalisme de ses employés, au recours à des technologies propres et à des actions volontaristes menées au quotidien, la CTS propose une qualité de service optimale et responsable.

## Répondre aux attentes de l'EMS et des clients

La CTS facilite la mobilité dans Strasbourg et son agglomération en tenant compte des besoins des usagers et des contraintes financières de l'Eurométropole, son autorité organisatrice.

## Assurer sécurité maximale et satisfaction

L'expertise et l'implication de ses collaborateurs, associées à la qualité de son matériel roulant et de ses infrastructures ferroviaires, permettent à la CTS de garantir un service sûr et fiable sur son réseau.

## Améliorer sans cesse la qualité de service

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

## Développer les infrastructures

Consciente des enjeux liés aux transports collectifs et à l'intermodalité, la CTS mène de front l'entretien et la modernisation de son réseau ainsi que la conception et la réalisation de grands projets.

# Eurométropole & CTS

## Qui fait quoi ?



### Qui décide de l'offre de transport et de la tarification ?

En sa qualité d'autorité organisatrice, **l'Eurométropole** de Strasbourg définit la politique de transport. Elle fixe aussi 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 de faisabilité et d'avant-projet pour les extensions de lignes, fournit le foncier et pilote les procédures administratives. En outre, elle valide le renouvellement des infrastructures existantes et du matériel roulant.

En tant que maître d'ouvrage, **la CTS** mène, pour sa part, 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.

## Conseil d'administration de la CTS (au 31 décembre 2020)

### LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Patrick MACIEJEWSKI**, conseiller eurométropolitain, premier adjoint de Schiltigheim

### LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Jean-Philippe LALLY**

### LE VICE-PRÉSIDENT

**Alain JUND**, vice-président de l'EMS, conseiller municipal délégué de Strasbourg

### LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

**Pia IMBS**, présidente de l'EMS, maire de Holtzheim

**Béatrice BULOU**, vice-présidente de l'EMS, maire de Mundolsheim

**Jeanne BARSEGHIAN**, 1<sup>ère</sup> vice-présidente de l'EMS, maire de Strasbourg

**Pierre PERRIN**, conseiller eurométropolitain, maire de Souffelweyersheim

**Michèle LECKLER**, conseillère eurométropolitaine, maire de Plobsheim

**Anne-Pernelle RICHARDOT**, conseillère eurométropolitaine, conseillère municipale de Strasbourg

### LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LA RÉGION GRAND-EST

**Pascal MANGIN**, conseiller régional

**Justin VOGEL**, conseiller régional, maire de Truchtersheim

### LES REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS DE LA CTS

**Élisabeth KIEFFER**, salariée de la CTS

**Giuseppe DI FORTI**, salarié de la CTS

### LES CENSEURS

Ville de Strasbourg  
Ville de Kehl  
Conseil départemental du Bas-Rhin  
Caisse des Dépôts et Consignations  
Titulaire du contrat de partenariat Keolis

## La CTS

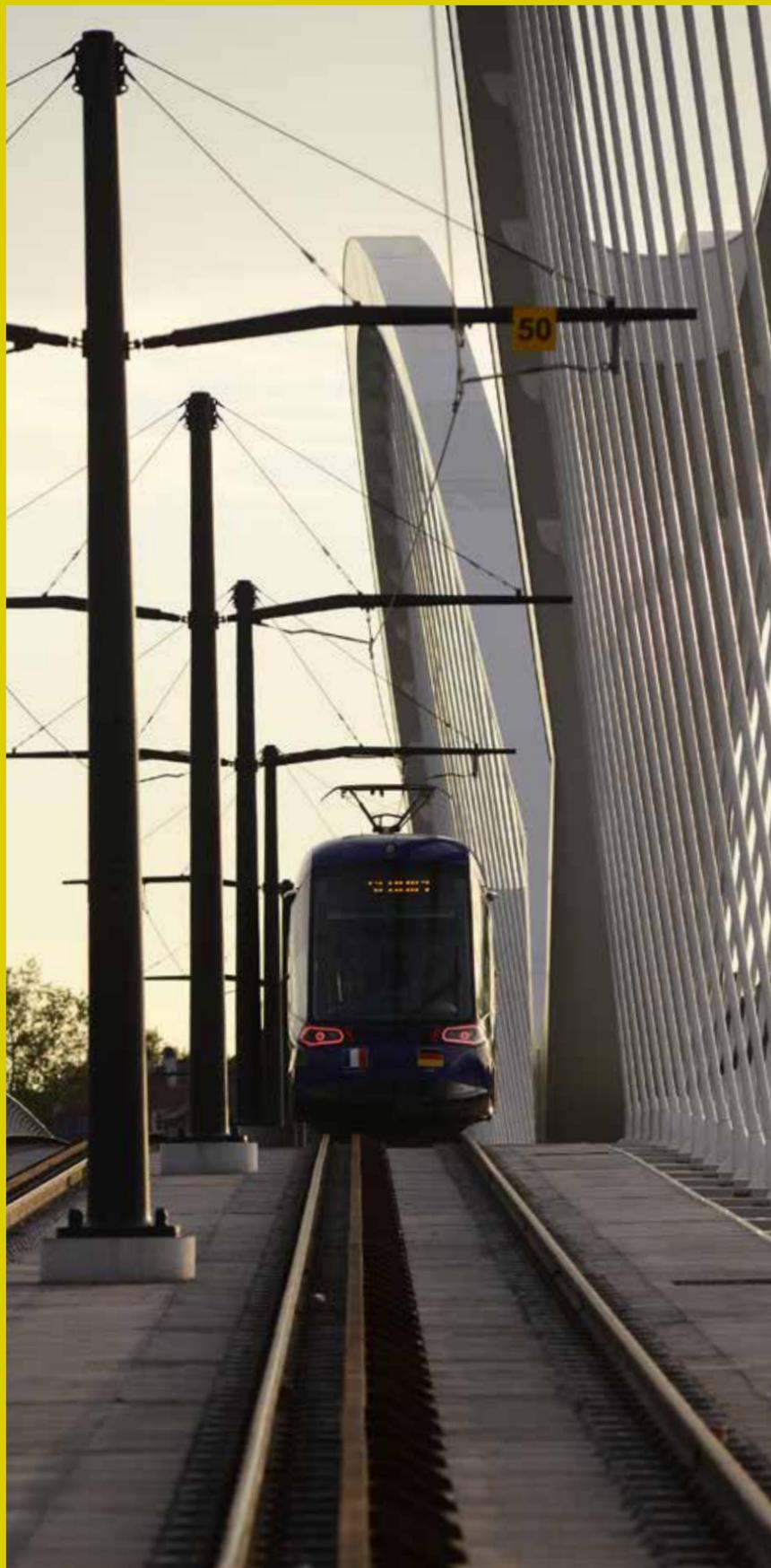
Après avoir été fondée en 1877 sous le statut d'entreprise privée puis épousé la forme d'une société d'économie mixte pendant plus d'un siècle, la CTS est devenue une société publique locale (SPL) le 6 juin 2019.

Elle est détenue à 20 % par la Région Grand Est et à 80 % par l'Eurométropole de Strasbourg (EMS), qui l'a chargée de l'exploitation et de la maîtrise d'ouvrage du réseau de transports publics urbains.



80 % Eurométropole de Strasbourg (EMS)  
20 % Région Grand Est





### Une collaboration privilégiée avec KEOLIS

L'entreprise bénéficie d'un partenariat technique privilégié avec Keolis. Conformément à un accord noué en 2013 et renouvelé en 2018, cet opérateur de premier rang lui apporte son expertise en termes de partage et de retour d'expériences. Mais également de bases de données métiers, de services et d'innovations, de contrats fournisseurs et de communication.

## CHIFFRES-CLÉS 2020

Avec les effets de la crise sanitaire, les ratios affichés par la CTS, habituellement particulièrement performants par rapport aux réseaux français de même taille, sont fortement pénalisés comme ceux de l'ensemble du secteur sur cette période.

### Fréquentation



**88,8 millions**  
de voyages sur  
le territoire de l'EMS



**375 000**  
voyages  
par jour en moyenne  
(contre 473 000 en 2019)



**175 voyages**  
par an et par habitant  
(contre un record de  
+ de 260 voyages en 2019)



**- 30,5 %**  
de fréquentation  
entre 2019 et 2020

### Abonnés



**118 500**  
abonnés  
(-18,8 % par rapport  
à 2019)



**92,7 %**  
de clients  
satisfaits

**33,1 %**  
de taux de couverture  
des dépenses par les  
recettes clients  
(contre 48 % en 2019)

### Réseau

**6** lignes de tram

**2** lignes de BHNS

**39** lignes de bus

**3** lignes de nuit

**1** navette

**5** taxibus

**1** service de transport  
en commun sur réservation:  
Flex'hop Z1

**76,9 km**  
de lignes  
commerciales  
tram + BHNS

**349,5 km**  
de lignes  
commerciales bus

### Le parc

**104** rames

**230** bus,  
dont 24 bus à haut niveau  
de service (dont 12 bus  
électriques et 1 bus hybride)

**16,7 millions**  
de km parcourus,  
dont 11,1 millions  
de km bus parcourus

### Effectifs CTS



**1 621**  
personnes  
dont 96 %  
en CDI

# Un réseau impacté par la **crise** **épidémique**



# UNE OFFRE ET UNE FRÉQUENTATION RALENTIES

À la tête du plus important réseau maillé de France, la CTS enregistre depuis des années une augmentation constante du nombre de voyageurs prenant place à bord de ses trams et de ses bus. Avant que la pandémie de Covid-19 ne vienne remettre en cause les prévisions et objectifs, une nouvelle hausse de fréquentation était attendue durant cet exercice 2020.

## Moins de clients

Confinements, fermeture temporaire des établissements scolaires et de la plupart des commerces, télétravail, couvre-feu... La pandémie de Covid-19 et les mesures gouvernementales prises pour empêcher sa propagation ont eu un impact direct sur la fréquentation du réseau. Avec 65 753 083 déplacements (88,8 millions de voyageurs), celle-ci a régressé de 30,5% sur un an. Au plus fort de la crise, des chutes de l'ordre de 90% ont même été enregistrées par rapport aux objectifs initiaux. Conséquence : 175 voyages par an et par habitant de l'Eurométropole ont été recensés contre plus de 260 en 2019. Pour rappel, la fréquentation augmentait constamment ces dernières années : +2,4% en 2019, +4,2% en 2018...

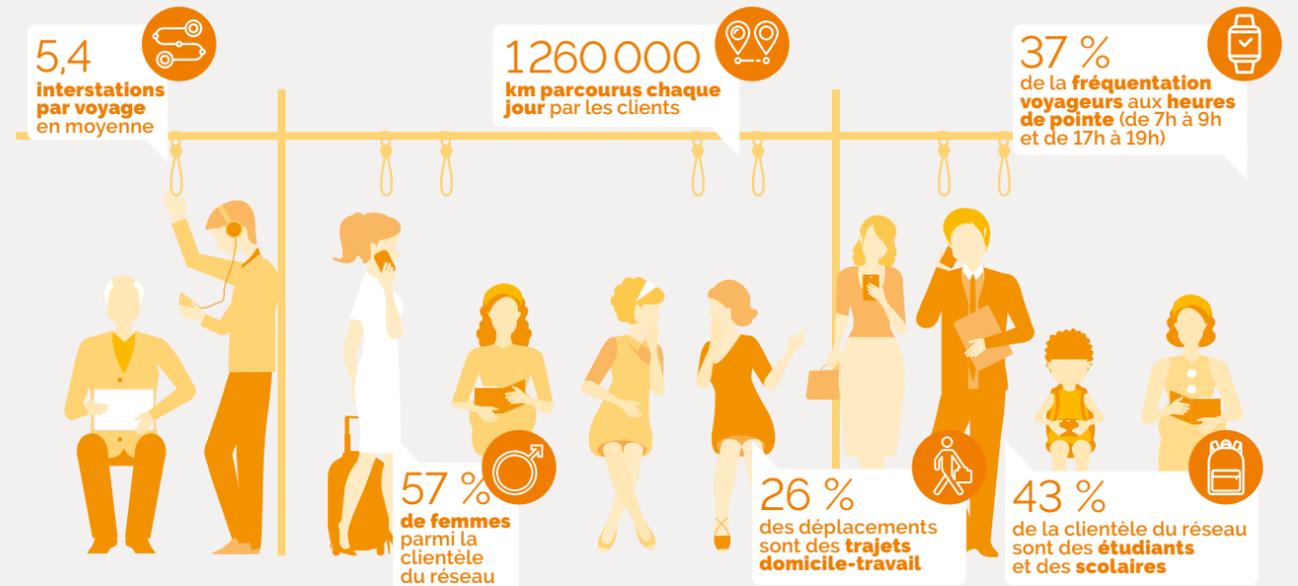
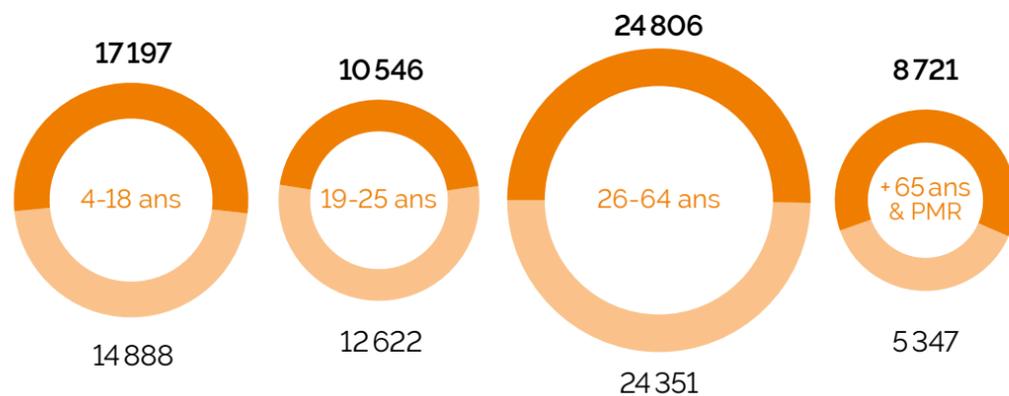
## Des abonnés absents

Les limitations de déplacements ont également eu un effet sur les abonnements. Quelque 118 500 personnes en ont contracté un durant l'année, soit 27 500 de moins qu'en 2019 (-18,8%). Les déplacements occasionnels ont diminué de 44,8% (-9 506 000). De ce fait, les abonnés et les voyageurs occasionnels n'ont financé que 33,1% des dépenses de fonctionnement du réseau contre 48% en 2019. Au cours des dernières années, ce taux de couverture était en progression continue et dépassait largement le taux moyen présenté par les transports collectifs en site propre (TCSP) desservant des bassins de population d'au minimum 250 000 habitants (37,9%, source UTP 2018).



118 478  
abonnés

Nombre d'abonnés  
■ Tarif solidaire  
■ Plein tarif



Source : enquête origine-destination 2015

## Une offre réduite

Dès l'annonce de l'instauration d'un premier confinement au 17 mars 2020, l'entreprise a modifié ses services, tout en veillant à renforcer ses horaires le matin et le soir sur les lignes empruntées par les personnels de santé des hôpitaux strasbourgeois. Au total, ce ne sont pas moins de dix niveaux d'offres qui ont été mis en place successivement jusqu'au 5 juillet. Pour autant, l'offre totale a été réduite de 10,9% par rapport à 2019, passant de 18 729 251 à 16 692 282 km. L'offre bus réalisée en interne a diminué de 900 000 km (-10,2%) et celle affrétée de 325 000 km (-9,2%). Malgré le lancement, le 30 août, d'une extension de la ligne F jusqu'à Koenigshoffen, l'offre tram a décliné de 12,7% sur un an pour s'établir à 5 583 691 km contre 6 395 355 km en 2019. Des grèves ont, par ailleurs, induit une baisse de l'offre bus de l'ordre de 33 500 km et de l'offre tram de 34 200 km.



31,1%  
des dépenses  
financées par  
les voyageurs



## UNE GESTION ATTENTIVE

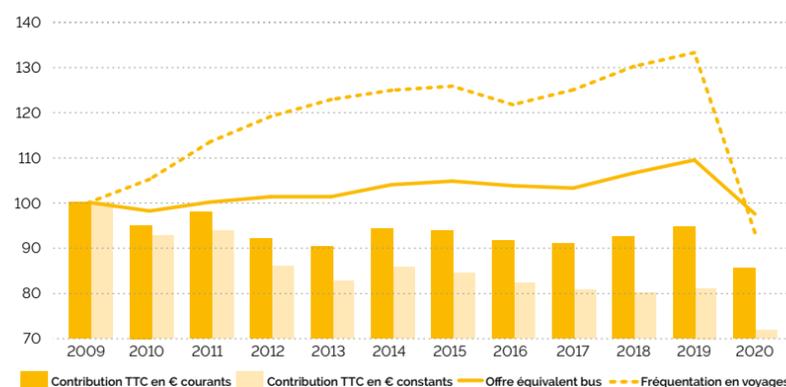
En cette année particulièrement difficile, la CTS a été encore plus attentive à la bonne gestion de ses finances et aux contraintes pesant sur l'Eurométropole de Strasbourg, son autorité organisatrice. Sa contribution s'est élevée à 102,5 millions d'euros TTC, soit 11,4 millions de moins qu'en 2019.

### Recettes et contribution

Conséquence de la chute de fréquentation, les recettes urbaines payées par les voyageurs ont atteint 37 394 000 euros en 2020, contre 56 830 000 euros en 2019. La recette moyenne payée par le client au déplacement a baissé, elle, de 4,9%. La contribution de l'Eurométropole de Strasbourg au financement de l'exploitation urbaine se monte, pour sa part, à 61,6 millions d'euros, soit à 5,6 millions d'euros de moins que celle de l'année précédente. Elle a été calculée au regard de la réduction de l'offre kilométrique imposée par la situation sanitaire, à la baisse des recettes et à des coûts supplémentaires liés à la crise Covid.

### Évolution 2009-2020 de l'offre, du trafic et de la contribution

Base 100 en 2009



- 5,6 M€

Baisse de la contribution de l'Eurométropole 2020/2019

### Un nouveau contrat de concession

En 2017, la CTS a noué avec l'Eurométropole un contrat de performance l'engageant à poursuivre ses efforts en termes de productivité/compétitivité et de réaliser 5 millions d'euros d'économie sur la contribution versée par la collectivité. Ces objectifs ayant été atteints, l'Eurométropole a décidé de lui renouveler, sans mise en concurrence, la concession de son réseau pour dix ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021. À l'issue d'ultimes phases de concertation, un contrat officialisant ce renouvellement a été signé le 4 mars 2020. Il repose sur les mêmes grands principes que la précédente concession effective depuis 1990, à l'instar du maintien de la double mission d'opérateur et de maître d'ouvrage confiée à l'entreprise.

Parallèlement, certains axes ont été renforcés ou introduits tels que l'innovation ou l'amélioration de l'expérience utilisateur. Dans une logique d'optimisation des réseaux et des moyens, par exemple, l'entreprise est invitée à proposer des services coordonnés avec les autres acteurs de la politique de mobilité présents dans l'Eurométropole de Strasbourg, à l'image de ce qui se fait notamment avec le Pass Mobilité.

### Mieux lutter contre la fraude

La contribution au transport public devant être l'affaire de tous, la CTS ne transige pas avec la fraude qui, en outre, représente un fort manque à gagner. Aussi a-t-elle adopté en 2017 un ambitieux plan de lutte prévoyant l'organisation de contrôles en civil et le déploiement de contrôleurs supplémentaires. Dans ce cadre, toutes les équipes de contrôle ont été dotées, en juin de cette année, de caméras-piétons. Ces outils visent à sécuriser leurs missions et à apaiser les tensions en leur permettant de filmer toute situation menaçante ou conflictuelle. Une convention a aussi été signée avec la Police Nationale dans ce sens. Son objet : généraliser l'organisation d'opérations de contrôles conjointes en journée et en soirée. Quelque 1 700 bus et tramways ont ainsi été contrôlés durant l'année en présence de forces de l'ordre et plus de 8 100 procès-verbaux dressés pour des infractions.

### Des amortissements vertueux

Afin d'amortir au mieux ses équipements tout en garantissant davantage de sécurité et de confort à ses clients, l'entreprise suit, depuis plusieurs années, un processus de grande révision décennale de ses matériels roulants. Son principe : remettre entièrement à neuf les bus et tram pour maintenir leur fiabilité pendant une décennie, simplifier leur maintenance future et réduire leurs coûts. Débutée en 2015, la grande révision des 41 tramways Citadis acquis en 2005 s'est achevée cette année. En service depuis 1999-2000, 4 Eurotram phase II ont fait l'objet du même traitement, tandis que 23 autres seront concernés d'ici à 2023. Enfin, 12 Citélis articulés, âgés de 11 à 13 ans, ont aussi été révisés de la sorte.

### Un projet d'entreprise coconstruit

La phase d'élaboration d'un projet d'entreprise pour la période 2021-2025 a débuté à la fin de l'année. Il va être coconstruit avec l'ensemble des salariés. L'objectif de cette démarche est d'identifier les axes de progrès qui fédéreront les équipes de la CTS et leur permettront d'assurer d'une part sa mission d'opérateur en améliorant toujours le niveau de qualité de service, et d'autre part d'être au rendez-vous des échéances fixées par l'EMS pour mettre en service les nouvelles lignes de tramway et de BHNS.



1700  
bus et tram  
ont été contrôlés  
en 2019



# Aux côtés de **l'Eurométropole de Strasbourg**



# UN RÉSEAU EN MOUVEMENT

En sa qualité de maître d'ouvrage délégué, la CTS conseille et accompagne l'Eurométropole dans l'entretien et le développement de son réseau. Malgré la crise sanitaire, de lourds travaux ont pu être entrepris, tout comme l'ont été le lancement commercial d'une ligne de BHNS et l'extension d'une ligne de tram.



## Une ligne de BHNS 100 % électrique

Lancée le 24 février, la ligne H relie en 15 minutes et sans correspondance la Gare Centrale de Strasbourg et le secteur du Parlement européen. Longue de 3,2 km, elle dessert également le Lycée Kléber, le Palais de la musique et des congrès ou encore le nouveau quartier d'affaires Archipel. Offrant un niveau de service proche de celui du tramway, cette ligne de BHNS est la première ligne du réseau à être desservie à 100% par des bus électriques. Elle est jalonnée par dix stations équipées de distributeurs automatiques de titres, de valideurs à quai et de bornes d'informations voyageurs.

## Un nouveau service de mobilité sur réservation

Les habitants et usagers de l'Ouest et du Sud-ouest de l'Eurométropole bénéficient, depuis novembre 2019, d'un service inédit de transport sur réservation. Fonctionnant 364 jours par an de 6h à minuit, et complémentaire au réseau de lignes régulières, Flex'hop Z1 permet de se déplacer dans 13 communes et assure des connexions avec le réseau structurant. Pour ce faire, les clients construisent librement leur trajet entre plus de 80 arrêts CTS ou Fluo Grand Est 67, et procèdent à sa réservation par une application numérique ou une centrale téléphonique. Ce service innovant est opéré par des véhicules électriques de petite capacité. En 2020, pas moins de 33 400 réservations ont été honorées et 38 260 voyages réalisés. Si ce service a également été impacté par la pandémie de Covid-19, sa fréquentation a été moins touchée que celle du réseau armature. Durant les deux confinements, il a démontré sa flexibilité en assurant exceptionnellement la desserte de l'hôpital de Hautepierre et du Nouvel Hôpital Civil (NHC). Au regard de sa pertinence, l'Eurométropole a décidé de le pérenniser et même de l'étendre à douze communes supplémentaires dès le mois de mars 2021.



flex'hop Z1

+ 80 arrêts  
33 400 réservations honorées

## Des travaux estivaux

Chaque année, l'entreprise profite de la période estivale pour mener de lourdes opérations d'entretien, de sécurisation et de modernisation du réseau tram. Elle n'a pas dérogé à la règle durant cet exercice puisque ce ne sont pas moins de 4,36 km de rails qui ont été renouvelés en quatre phases, entre le 6 juillet et le 28 août 2020. Seule la ligne D n'a pas été concernée. Un vaste dispositif d'information a été déployé sur le terrain pour renseigner et orienter au mieux les clients. Des cheminements vers les arrêts de bus de remplacement, par exemple, ont été matérialisés au sol sous la forme de ronds orange.



## Le quartier de Koenigshoffen desservi

Prévue initialement en juin avant d'être reportée en raison de la crise sanitaire, la mise en service d'une extension de la ligne F, entre le secteur de la Gare et l'entrée du quartier de Koenigshoffen, a été opérée le 29 août. Près de deux ans et demi de travaux ont été nécessaires à la construction de cette portion d'1,7 km, de ses trois nouvelles stations et du P+R Parc des Romains. Elle comprend une voie entrelacée de 130 m – la seule sur un réseau français – permettant le franchissement d'ouvrages d'art SNCF. Elle a également pour particularité de présenter une voie unique de 350 m et une plateforme mixte empruntée conjointement par les trams et les bus de 300 m. Conformément à une volonté de l'Eurométropole, la ligne F va encore être prolongée jusqu'à la commune de Wolfisheim à l'horizon 2025. Une concertation autour de son tracé d'environ 4 km est programmée en 2021.



Ligne F:

3

nouvelles stations

+ 1700 m

de voies

commerciales

1

nouveau P+R

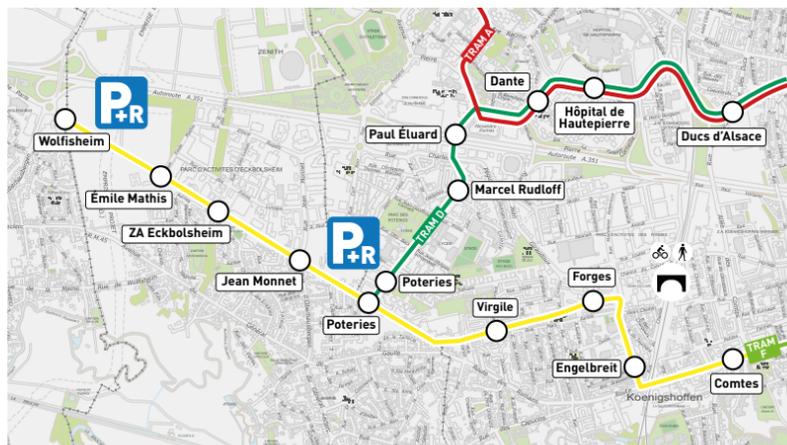


# UNE AMBITIEUSE FEUILLE DE ROUTE

Les conseillers de l'Eurométropole de Strasbourg ont entériné, le 18 décembre 2020, le programme des investissements prévus sur le réseau par la collectivité d'ici à la fin 2025. Témoignage d'une ambition inédite en matière de mobilités, il repose sur un budget total de plus de 250 millions d'euros.

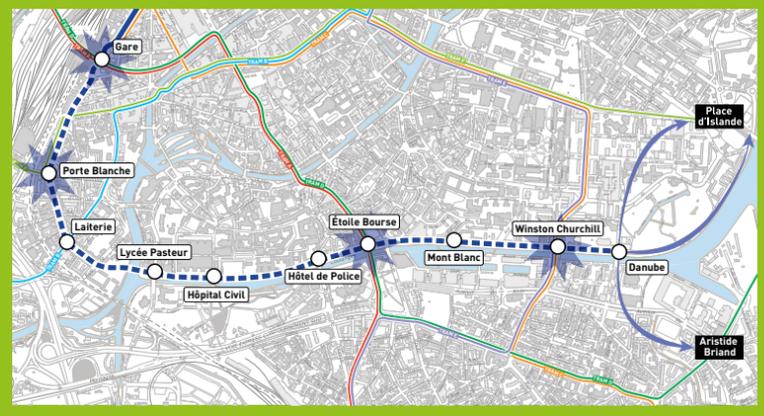
## Prolongement de la ligne F jusqu'à Wolfisheim

Dans l'idée de créer un pôle d'échanges, la ligne de tram F doit s'étendre, d'ici à la fin 2025, jusqu'à l'échangeur autoroutier situé à l'entrée de Wolfisheim. Cette extension permettra également de desservir le quartier des Poteries.



## Prolongement de la ligne G jusqu'à Danube

Dès 2022, la ligne G devrait être prolongée entre la Gare Centrale et le secteur Danube où elle offrira une connexion avec les lignes C et E du tram. L'aménagement de sites propres doit permettre de réaliser ce parcours en une quinzaine de minutes. Alternative aux trajets sur les lignes A et D depuis la gare, cette extension va contribuer à délester le nœud de l'Homme de Fer.

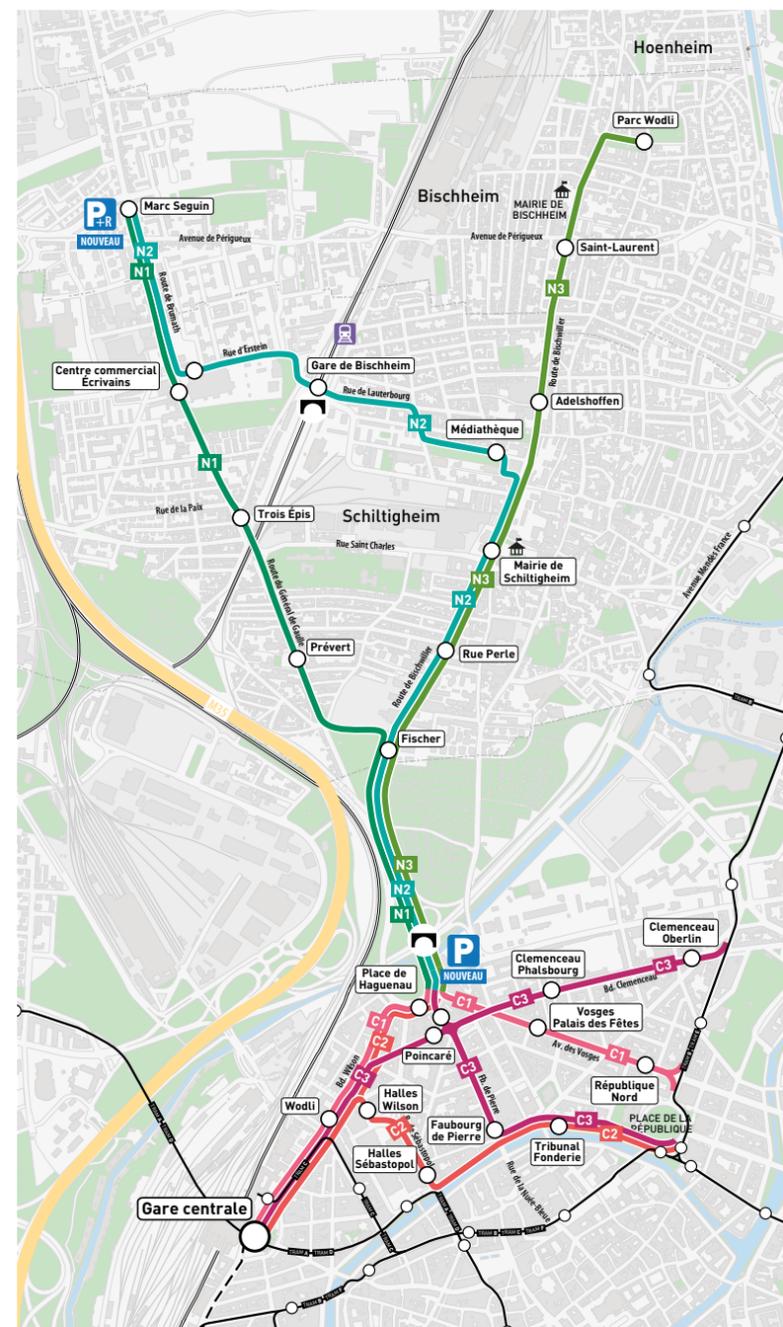


## La ligne H en mode tram

La ligne H, qui permet de rejoindre les institutions européennes depuis la Gare, sera à terme assurée par des trams. Pour ce faire, plusieurs trajets sont à l'étude. Pour l'Eurométropole, ce projet est considéré comme un « socle de base de l'évolution du réseau ». Sa concrétisation est attendue début 2026.

## Un tram attendu au Nord

Une ligne de tram desservant Schiltigheim et Bischheim va être créée d'ici à la fin 2025. Plusieurs tracés sont envisagés. Deux d'entre eux permettent d'améliorer la desserte du quartier des Ecrivains à Schiltigheim, le troisième dessert le centre de Schiltigheim par la route de Bischwiller, avec un terminus au niveau de Parc Wodli. La commune bénéficiera également d'une montée en gamme de la ligne de bus 50 qui relie son quartier du Marais à celui de la Montagne-Verte.



# Une offre dynamique



# UN SERVICE QUALITATIF

Répondre toujours plus efficacement aux attentes et besoins des habitants et usagers de l'Eurométropole de Strasbourg est inscrit au cœur des préoccupations de l'entreprise. Pour ce faire, elle mise sur des solutions pratiques et innovantes.

## Une performance mesurée

### Conformité et satisfaction

Par le biais d'enquêtes clients-mystères, l'entreprise contrôle mensuellement la performance de ses activités. De même, elle analyse en permanence seize indicateurs thématiques. Leur moyenne annuelle atteste d'une performance globale de 95,94 % pour un objectif attendu de 88,09 %. Ce taux est en hausse de 0,85 % par rapport à 2019. Parmi ces indicateurs, à noter que la fiabilité du service – comprendre le taux de courses effectuées – a progressé de 0,04 % sur un an pour s'élever à 99,65 %. La propreté des véhicules s'est, pour sa part, améliorée de 0,09 % pour atteindre les 96,20 %. Quelques baisses de performance ont aussi été notées, notamment en termes de régularité. Des mesures ont été déjà instaurées pour rectifier les soucis constatés. Au regard de l'ensemble des différentes mesures, en 2020 le taux de conformité globale des services s'est élevé à 97,62 %, soit 2,02 % de plus qu'en 2019. En octobre 2019, l'entreprise avait effectué une enquête de satisfaction auprès des usagers du réseau. Étudiés durant l'année, ces résultats démontrent que 92,7 % des clients interrogés se sont déclarés "satisfaits" ou "très satisfaits" des services offerts.

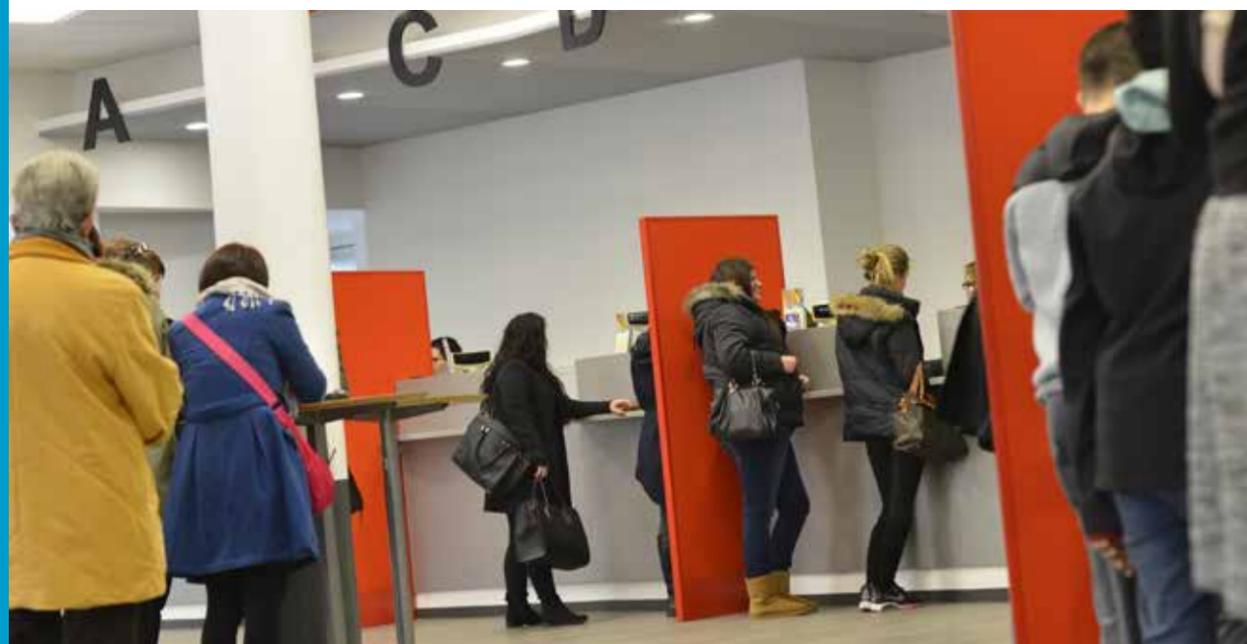
### Un réseau salué

Strasbourg est la 4<sup>e</sup> métropole la plus attractive du pays, selon le baromètre 2020 du cabinet de conseil en immobilier Arthur Loyd. Elle arrive même en première place de ce classement en matière de mobilités locales grâce à la densité du réseau de tram piloté par l'entreprise.



95,94 %

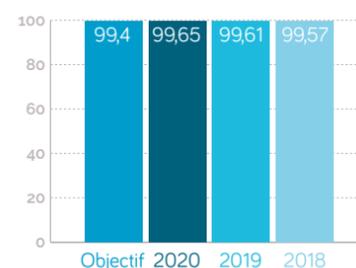
performance globale en matière de qualité de service



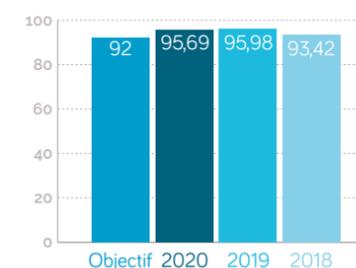
## Résultats qualité 2020

Évolution du taux de conformité

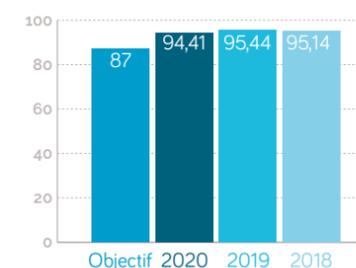
### INDICATEURS PHYSIQUES



Fiabilité du service (taux de courses effectuées)

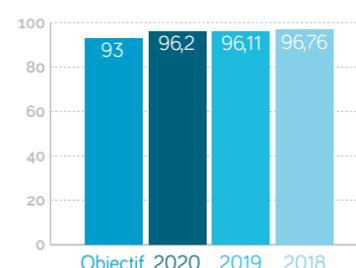


Disponibilité des équipements (valdeurs, distributeurs, boutons de demande d'arrêt, d'ouverture de portes...)

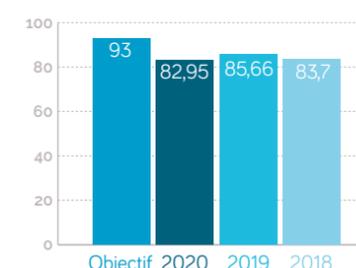


Régularité et ponctualité

### INDICATEURS SUR LA PROPRETÉ

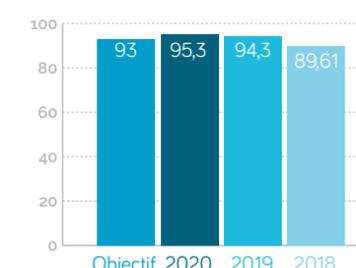


Véhicules



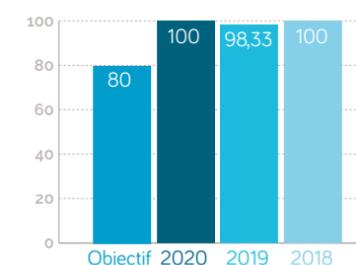
Points d'arrêt

### INDICATEUR SUR L'INFORMATION DANS LES VÉHICULES



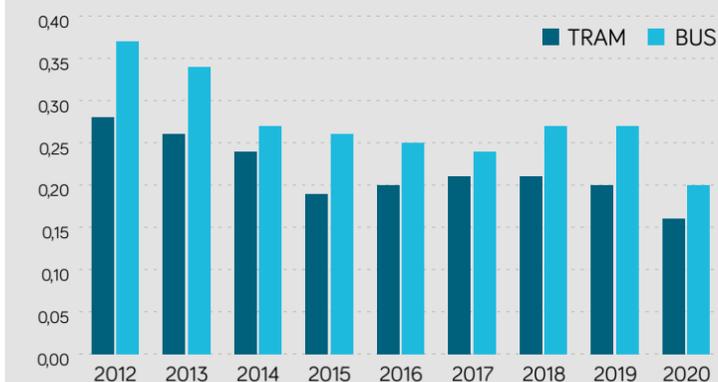
Véhicules

### INDICATEUR SUR L'ACCUEIL EN AGENCE COMMERCIALE



Agence commerciale

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





## Des solutions digitales innovantes

### Une application mobile plébiscitée par les clients

La version 2 de l'application mobile CTS, lancée en 2019, a connu un succès encore plus franc en 2020.

Confrontés à la suspension de la vente à bord des bus en raison du Covid, de nombreux clients se sont tournés vers la solution «départ immédiat» de l'application qui, grâce à son format QR code, a permis à l'ensemble des détenteurs de smartphone de se procurer un titre de transport unitaire «sans contact».

Jusqu'à 2200 titres unitaires ont ainsi pu être achetés certains jours de 2020 via la solution QR Code, qui a conquis au cours de l'année pas moins de 23000 clients différents.



## Favoriser l'intermodalité

### Un Pass, des mobilités



Depuis 2014, l'entreprise propose une gamme intermodale en partenariat avec Strasbourg Mobilités et Citiz. Baptisée Pass Mobilité, celle-ci permet à ses détenteurs de voyager dans les bus comme les trams, d'accéder au service Flex'hop, de se garer dans les P+R ainsi que d'accéder à un vélo en libre-service Vélhop et à une solution d'autopartage. En 2020, la fréquentation de ce service a baissé de 7%, après avoir augmenté de 18,1% en 2019.

### Pour plus d'intermodalité

Les abonnés du réseau peuvent, sans surcoût, emprunter les TER circulant dans l'Eurométropole à la condition de résider dans ledit territoire. Cette mesure promeut l'intermodalité, dans un souci de réduire l'usage de la voiture individuelle et les pollutions liées. Elle constitue la première mesure du réseau express métropolitain en facilitant l'accès aux TER dont le nombre et le cadencement vont considérablement augmenter dans les années à venir.

### 4 530 places de stationnement

L'entreprise exploite des parkings-relais à proximité immédiate de stations de tram dans Strasbourg et des communes de sa première couronne. Avec l'ouverture en août d'un site supplémentaire aux abords du quartier de Koenigshoffen dans le cadre du lancement de l'extension de la ligne F, leur nombre est passé à 12 et leur capacité totale à 4 530 places accessibles 7j/7 et 24h/24. Leurs utilisateurs bénéficient d'un aller-retour en tram et/ou en bus pour eux et leurs passagers (dans la limite de 7 personnes). Les abonnés peuvent quant à eux y stationner leur véhicule sans limite de durée, leur offrant ainsi une solution de stationnement à proximité de leur domicile.

**Nouveauté :** pour protéger des véhicules de potentielles dégradations durant la nuit de la Saint-Sylvestre 2020 et la veille, des communes de l'Eurométropole ont proposé un stationnement gratuit dans des parkings surveillés. L'entreprise a participé à cette initiative en mettant à disposition les P+R Baggersee, Ducs d'Alsace, Elsau et Hœnheim Gare.



11

parkings relais (P+R)  
à proximité des stations  
de tram

# Une entreprise engagée



# UNE IMPLICATION SOCIALE

La CTS a pour priorité d'assurer des conditions de travail optimales à l'ensemble de ses salariés. Cette préoccupation se traduit par un management axé sur le dialogue, des postes aménagés ou encore une formation continue permettant à chaque agent de développer ses propres compétences.

## Des recrutements

En cette période économiquement compliquée par la pandémie de Covid-19, l'entreprise a pleinement démontré son rang d'acteur majeur sur le front de l'emploi alsacien. Elle a recruté 85 salariés en CDD et 96 autres en CDI en 2020. Visant à anticiper de nouvelles extensions du réseau autant qu'à maintenir le niveau d'activité et combler des départs à la retraite, ces recrutements ont établi son effectif à 1 621 salariés au 31 décembre. Il était de 1 585 employés à la même date en 2019. Consciente de l'importance de former les professionnels de demain, l'entreprise a également conclu ou renouvelé 11 contrats en alternance (apprentissage et professionnalisation). À la fin de l'exercice, elle comptait ainsi 20 apprentis dans ses services.

## Des salariés formés

Malgré la crise sanitaire, la CTS a maintenu son effort de formation afin de permettre à chaque salarié de développer ses compétences et de suivre une évolution de carrière adaptée. En plus de la formation de ses recrues et de la poursuite de modules obligatoires, comme les habilitations tramways, l'entreprise a développé deux cursus inédits durant l'année. Des personnels techniques de la direction des opérations ont été formés à de nouvelles méthodes liées à la maintenance des bus électriques et des rames de tram de nouvelle génération. Parallèlement, l'accent a été mis sur la communication auprès des clients en cas de situation dégradée (incident réseau, accident...). Le but : désamorcer des situations pouvant devenir tendues, voire conflictuelles. L'ensemble des conducteurs va y être sensibilisé progressivement. Globalement, près de 2,3 millions d'euros ont été consacrés à la formation durant l'année, soit 4,1% de la masse salariale.



96 nouvelles embauches en CDI



1621 salariés  
dont 1046 conducteurs-rices



20 contrats en alternance (apprentissage et professionnalisation)



## Des postes aménagés

Pour qu'aux soucis personnels et de santé ne s'ajoutent pas des problématiques professionnelles, l'entreprise s'engage à maintenir l'emploi de ses salariés rencontrant des difficultés temporaires ou une situation particulière. Elle leur propose, par exemple, d'aménager leur poste. C'est le cas de 42 agents qui ont pu en bénéficier durant l'année, du fait de leur responsabilité familiale. En outre, près de 500 autres salariés ont disposé d'un système individualisé leur permettant de moduler leurs horaires en fonction de leur charge de travail et de leurs contraintes personnelles.

## Des mesures inclusives

L'entreprise poursuit sa démarche en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap avec une adaptation des postes de travail, le reclassement et les formations ciblées. En cette année 2020, 34 salariés reconnus comme travailleurs handicapés étaient employés à la CTS.

## Un comité de crise

Conformément à sa volonté de maintenir un dialogue constructif, la direction s'est réunie 215 fois durant l'année avec les représentants du personnel et a signé avec eux quatre accords d'entreprise, dont un relatif à l'aménagement des fins de carrière. Par ailleurs, la direction a mis en place avec les partenaires sociaux un comité de crise visant à réfléchir ensemble et apporter des réponses concertées aussi immédiates que pragmatiques et efficaces aux impacts de la pandémie de Covid-19. Constitué dès le début du premier confinement, ce comité s'est d'abord réuni quotidiennement puis en fonction des besoins relatifs à l'actualité et aux annonces gouvernementales.



94/100  
Score atteint en 2020 pour l'index de l'égalité professionnelle femme/homme



215 rencontres entre les représentants du personnel et la direction



## UNE IMPLICATION ENVIRONNEMENTALE

En adéquation avec ses valeurs, la CTS se veut particulièrement attentive à la protection de l'environnement. Cette vigilance se traduit aussi bien par des méthodes de travail qu'un choix vertueux de véhicules.

### L'électrique prend le pas sur le gasoil

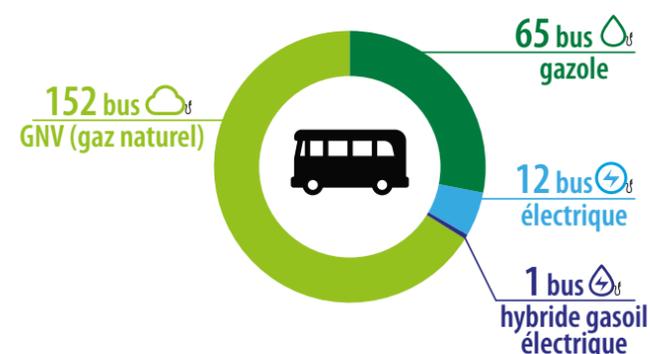
Afin de recourir à des modes de transport toujours plus propres et d'anticiper l'instauration d'une zone à faibles émissions à l'échelle de l'Eurométropole de Strasbourg, l'entreprise a accéléré la transition de son parc bus vers la traction électrique. Dans le prolongement de l'achat à Alstom de 12 véhicules Aptis, un accord-cadre portant sur l'acquisition de 49 bus a été signé en 2019 avec le constructeur Irizar. Les 10 premiers véhicules ont été livrés en cette fin d'année 2020 en vue de leur injection sur la ligne 10 dès le mois de janvier 2021 (les autres ont été réceptionnés progressivement au printemps 2021). Avec l'arrivée de ces 49 bus électriques, dont 42 qui vont remplacer des bus diesel, ce sont près de 2 700 tonnes de CO<sub>2</sub> qui ne seront plus émises annuellement. Pour accompagner leur mise en service, l'unité de production de l'Elsau a été spécialement équipée de chargeurs électriques d'une puissance délivrée de 50 kW. Ces installations vont permettre d'arrêter l'exploitation de véhicules gasoil dans le dépôt au sein duquel l'extinction progressive du GNV est également prévue. Parallèlement, le retrait des bus gasoil du parc de Cronenbourg au profit de modèles GNV est programmé dans l'objectif de supprimer totalement le diesel dès 2024.



### Norme Euro 5 et plus

Au-delà du recours à l'électrique, l'engagement de l'entreprise pour réduire les polluants se traduit par la mise en service de véhicules respectant des normes toujours plus strictes. Depuis plusieurs années, elle n'acquiert plus que des modèles classés Euro 5 et au-delà. En ajoutant les électriques, leur part dans son parc est passée de 59 % en 2017 à 65 % au cours de cet exercice 2020.

### Répartition des bus gazole/GNV/électrique/hybride



CO<sub>2</sub>  
74,5 g  
équivalent  
CO<sub>2</sub> par km  
émission moyenne  
par voyage

### Une entreprise et des salariés mobilisés

Écoconduite, extinction des ordinateurs et des lumières... Tous les salariés de l'entreprise sont sensibilisés – et sensibles! – aux bons gestes à pratiquer pour protéger l'environnement. Ils peuvent par ailleurs bénéficier d'une prise en charge de 75% du coût de leur abonnement transport s'ils optent pour un mode de déplacement doux lors de leurs déplacements vers ou depuis leur unité de production. Plus largement, l'entreprise porte un soin particulier à l'optimisation de sa consommation d'énergie ainsi qu'à la réduction de ses déchets, à l'instar du sable issu du système de freinage des trams.



### La gratuité en cas de pollution de l'air

Au regard des enjeux sanitaires liés à la pollution atmosphérique, l'Eurométropole de Strasbourg a décidé d'instaurer la gratuité sur le réseau dès le déclenchement de la procédure d'alerte. Elle n'était automatique jusque-là qu'après le dépassement du seuil 2 d'ozone. Le but : offrir une solution alternative à la voiture particulière à tous les usagers de son territoire et ainsi réduire les émissions de particules fines. Cette démarche s'est traduite par six jours de gratuité durant l'année 2020.

### Protéger la nature en ville

Titulaire du label "Tous unis pour + de biodiversité", la CTS est très attentive à la protection et à la réintroduction de la nature en ville. Les exemples de ses initiatives en la matière sont légion. Abandon des produits chimiques pour l'entretien de ses espaces verts, implantation de ruches... ou encore installation d'un système empêchant les volatiles d'entrer en collision avec les lignes aériennes du réseau tram.

## UNE IMPLICATION SOCIÉTALE

Consciente de ses rôles, la CTS se veut exemplaire en termes d'emplois, mais également d'actions citoyennes et de sensibilisation à l'utilisation des transports publics.

### Un rôle économique

#### Un important volume d'affaires

À la fois gestionnaire et maître d'œuvre du réseau de l'Eurométropole, la CTS est à l'origine d'un grand nombre d'activités ayant des répercussions non négligeables sur l'écosystème alsacien et même national. Durant l'année, elle a travaillé avec près de 934 fournisseurs, dont 49% ont leur siège social en Alsace. Son volume d'affaires cumulés s'est élevé à 82,5 millions d'euros, contre 78 millions d'euros en 2019. Cette progression revêt une dimension encore plus grande en pleine période de crise sanitaire et économique.

#### La gratuité pour aider les commerçants

La gratuité a été instaurée par l'EMS sur l'ensemble du réseau bus et tram tous les samedis du 29 août au 3 octobre, puis les dimanches entre les 6 et 20 décembre. Décidée par l'Eurométropole, cette mesure a eu pour objectif d'encourager le public à faire ses courses chez des commerçants locaux très impactés par la pandémie de Covid-19. Elle a, également, eu pour intérêt d'inciter les habitants de l'Eurométropole à reprendre des transports en commun que certains ont eu tendance à délaissier après le premier confinement.

#### L'insertion au cœur des marchés

L'entreprise intègre dans ses appels d'offres une clause imposant à ses prestataires d'employer des personnes en insertion pour au moins 5% du volume du travail confié. Il en est ainsi depuis la signature en 2010 de la Charte de la commande responsable et de l'insertion économique établie par le Conseil régional du Grand Est (d'Alsace à l'époque) et l'Eurométropole. En 2020, cela a notamment été le cas pour des marchés inhérents à l'extension du tram F jusqu'à Koenigshoffen.



49 %

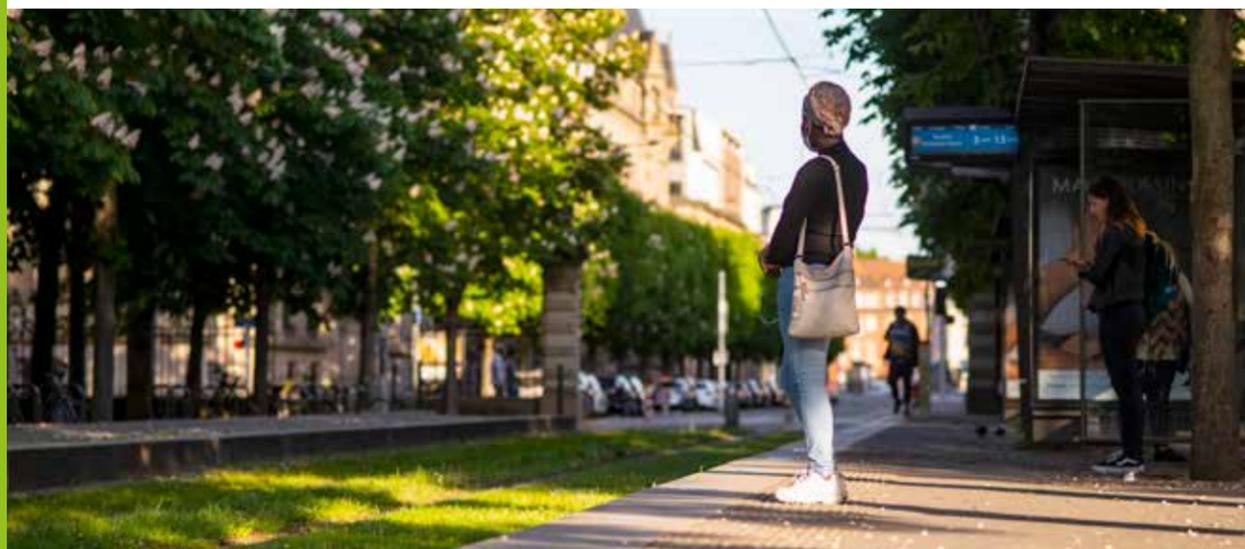
des fournisseurs de la CTS ont leur siège social en Alsace



Un minimum de

5 %

du volume de travail des sous-traitants consacrés à l'insertion professionnelle



### Une égalité défendue dans les transports

#### Une tarification solidaire

Les transports en commun devant être accessibles à tous, l'entreprise applique, depuis 2010, une tarification solidaire décidée par l'Eurométropole. Le tarif des abonnements est calculé à travers le quotient familial de la Caisse d'Allocations Familiales afin de tenir compte des ressources réelles des foyers et de leur composition. Le nombre des clients ayant demandé à en disposer a baissé durant l'année en raison des confinements et de l'essor du télétravail. Quelque 62 078 clients en ont tout de même bénéficié (contre 76 168 en 2019), soit 58% des abonnés.



62 078  
abonnés ont  
bénéficié  
de la tarification  
solidaire



#### Une descente à la demande pour les femmes

En parallèle de l'adoption du Plan national de mobilisation et de lutte contre toutes les violences faites aux femmes, l'entreprise a commencé, en juin 2019, à proposer à ses clientes voyageant seules – ou accompagnées de jeunes enfants – de descendre entre deux arrêts "réguliers" de la ligne 24 via Stade Walter. Et ce, de 22h jusqu'à la fin de l'exploitation. Lancée à titre expérimental, cette mesure a été maintenue durant l'année 2020.

#### Des véhicules adaptés aux PMR

Soucieuse du respect du principe d'égalité d'accès au service public de transport, la CTS s'efforce d'offrir des services et des équipements adaptés aux problématiques rencontrées par les personnes à mobilité réduite. Elle recueille ainsi l'avis d'associations sur l'aménagement de ses stations et de ses matériels roulants. L'ensemble de ses véhicules sont dotés d'un plancher bas et d'une rampe d'accès ; ceux acquis depuis 2010 disposent en plus de deux emplacements réservés aux utilisateurs de fauteuils roulants. Lancée en 2019, une expérimentation portant sur l'accueil de scooters électriques de mobilité dans les rames de tramways a été maintenue cette année et va se poursuivre en 2021.



100 %  
du parc CTS  
accessible  
aux PMR



**5 803**  
jeunes sensibilisés  
au civisme  
dans les transports  
en commun

## Une autre image de la mobilité

### À la rencontre des jeunes

Dans l'ambition de les rendre conscients de la nécessité de respecter le vivre-ensemble dans la société et les transports collectifs, l'entreprise multiplie les occasions de dialoguer avec des jeunes. Elle le fait, par exemple, lors de matchs de foot en salle co-organisés dans des quartiers prioritaires avec l'association Strasbourg Sporting Futsal. Elle a également noué un partenariat avec l'association les FRANCAS, pour l'organisation d'ateliers pédagogiques dans des écoles et des collèges. De même, elle est associée à des événements, comme le City Cap et l'Odysée citoyenne. La pandémie de Covid-19 a empêché de fait la tenue d'une partie des actions prévues cette année. Certaines ont néanmoins eu lieu, ce qui a tout de même permis de sensibiliser 5 803 jeunes.



## Avec les artistes et les sportifs

### Les arts embarqués sur le réseau

La CTS veille à démocratiser l'art tout en donnant une autre image au transport public. En ce sens, elle confie l'habillage de ses nouveaux bus à des artistes. Cette démarche a débuté en 2011 avec une œuvre de l'illustrateur strasbourgeois Tomi Ungerer. En hommage à l'artiste disparu un an plus tôt, deux trams aux couleurs de son *Jean de la Lune* et de ses *Trois Brigands* ont été injectés sur le réseau en février. Durant l'année toujours, l'entreprise a invité le street-artiste Alëxone à réaliser une fresque sur le P+R Rotonde lors du festival COLORS Urban. Elle s'est aussi associée aux médiathèques de Strasbourg pour proposer, le 4 septembre, des lectures dans des stations à l'occasion des Bibliothèques Idéales.



### Aux côtés des supporters

L'entreprise est un partenaire fidèle des équipes de foot du Racing Club de Strasbourg Alsace et de basket de la SIG. Afin de simplifier les déplacements de leurs supporters lors des matchs à domicile et d'éviter des encombre-

ments du trafic aux abords de leurs infrastructures, elle propose des solutions de renfort ainsi que des tickets et des abonnements préférentiels. Sans les remettre en cause, l'organisation des rencontres à huis-clos, en raison de la pandémie de Covid-19, n'a requis qu'un déploiement partiel de ces dispositifs durant l'année. En revanche, l'entreprise a pleinement pu transporter les amateurs de tennis féminin assistant en septembre aux Internationaux de Strasbourg.

# Résultats financiers



## RÉSULTATS FINANCIERS

## Données générales, ratios clés

	2020	2019	2020/2019	2020/1992
Offre kilométrique totale (en millions de km)	16,962	18,744	-10,9%	70,5%
Urbaine	13,498	15,210	-11,3%	42,7%
- dont bus	7,915	8,815	-10,2%	-16,3%
- dont trams	5,584	6,395	-12,7%	
- dont affrétés	3,194	3,519	-9,2%	
Activités hors concession		0,015	-100,0%	-100,0%
Places-kilomètres-offertes totales y compris affrétés (en millions)	3 073,83	3 533,81	-13,0%	204,6%
Places-kilomètres-offertes urbaines (en millions)	2 886,97	3 325,19	-13,2%	186,1%
dont places-kilomètres-offertes tram	1 992,58	2 307,72	-13,7%	
Places-kilomètres-offertes affrétées (en millions)	186,87	208,62	-10,4%	
Voyages urbains (en millions)	88,767	127,571	-30,4%	121,9%
Voyages / km	6,6	8,4	-21,6%	49,5%
Recettes hors taxe urbaines de trafic (en millions d'euros)	56,96	82,58	-31,0%	204,9%
Recettes clients hors taxe (en millions d'euros)	37,394	56,667	-34,0%	139,2%
Recettes collectivités hors taxe (en millions d'euros)	19,563	25,912	-24,5%	541,4%
Recettes hors taxe activités hors concession (en millions d'euros)	-	0,093	-100,0%	-100,0%
Recettes moyennes hors taxe / déplacement (€)	0,87	0,87	-0,9%	49,3%
Recettes payées par le client hors taxe / déplacement (€)	0,569	0,600	-5,2%	18,5%
Effectif moyen total (en équivalent temps plein)	1 532,9	1 508,7	1,6%	57,7%
Effectif moyen conduite	952,2	910,5	4,6%	47,4%
Ratio de couverture urbain (recettes exploitation / dépenses)	33,1%	48,0%	-31,1%	-43,7%
Contribution EMS TTC	102,53	113,9	-10,0%	335,9%
- dont part fonctionnement	63,7	69,7	-8,7%	224,5%
- dont part investissement	38,9	44,2	-12,0%	894,1%
Résultat net comptable CTS (en milliers d'euros)	-5 777,3	-1 852,2	211,9%	-744,1%

## Compte de résultat en k€

CHARGES	2020	2019	PRODUITS	2020	2019
CHARGES D'EXPLOITATION			PRODUITS D'EXPLOITATION		
Achats de matières premières et autres approvisionnements	7 520,22	8 671,6	Production vendue (biens et services)	63 244,3	88 857,51
Variation de stocks	-446,96	-192,8	Montant net du chiffre d'affaires	63 244,3	88 857,51
Achats non stockés de matières et fournitures	6 228,63	6 541	Production immobilisée	658,25	937,26
Autres achats et charges externes	3 7703,66	36 462,73	Contribution forfaitaire d'exploitation	42 141,43	43 035,74
Impôts, taxes et versements assimilés	9 056,04	9 562,14	Reprise sur provisions et amortissements	3 333,75	3 140,85
<b>Charges de personnel</b>			Transfert de charges	34 610,73	39 413,16
• Salaires et traitements	5 7528,52	59 844,78	Subventions d'investissement virées au résultat	11 855,57	12 452,16
• Charges sociales	2 2076,8	22 518,32	Autres produits	62,59	476,77
<b>Dotations aux amortissements et aux provisions</b>			<b>TOTAL I</b>	<b>155 906,61</b>	<b>188 313,44</b>
• sur immobilisations (amortissements)	3 7846,28	38 133,33	PRODUITS FINANCIERS		
• sur immobilisations (provisions)		7,57	De participations	729,99	168,01
• sur actifs circulants (provisions)	684,21	996,43	D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	0,39	0,36
• pour risques et charges (provisions)	563,63	5 748,93	Autres intérêts et produits assimilés		0,43
Autres charges	43,55	38,85	Reprises sur provisions et transferts de charges	5 542,86	5 839,33
<b>TOTAL I</b>	<b>17 8804,57</b>	<b>188 332,88</b>	Différences positives de change	12,57	17,98
CHARGES FINANCIÈRES			Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-
Dotations aux amortissements et aux provisions	0	0	<b>TOTAL II</b>	<b>6 285,8</b>	<b>6 026,11</b>
Intérêts et charges assimilées	4 616,02	4 988,12	PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Différences négatives de change	0,00	0,00	Sur opérations de gestion	447,16	532,03
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			Sur opérations en capital		
<b>TOTAL II</b>	<b>4 616,02</b>	<b>4 988,12</b>	• Produits de cessions d'éléments d'actifs	53,46	144,05
CHARGES EXCEPTIONNELLES			• Subventions d'investissement virées au résultat	-5 432,2	-214,45
Sur opérations de gestion	560,98	276,31	• Autres produits exceptionnels	121,01	123,24
Sur opérations en capital			Reprise sur provisions et transferts de charges	21 007,78	22 266,50
• valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	199,89	659,83	<b>TOTAL III</b>	<b>16 197,2</b>	<b>2 811,38</b>
• autres charges exceptionnelles de placement			TOTAL DES PRODUITS (I à III)	178 389,61	197 150,93
Dotations aux amortissements et aux provisions	43,22	4 817,29	SOLDE CRÉDITEUR = perte	5 777,26	1 852,22
<b>TOTAL III</b>	<b>804,09</b>	<b>5 753,42</b>	TOTAL GÉNÉRAL	184 166,87	199 003,15
PARTICIPATION DES SALARIÉS IV					
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES V	-57,81	-71,28			
TOTAL DES CHARGES (I à V)	184 166,87	199 003,15			
SOLDE CRÉDITEUR = bénéfice					
TOTAL GÉNÉRAL	184 166,87	199 003,15			

## Le bilan de l'exercice 2019 en k€

ACTIF	2020	2019
Immobilisations incorporelles	4681	5785
Immobilisations corporelles	424176	419660
Immobilisations financières	3956	3857
Stocks et encours	10380	10564
Avances et acomptes versés	111	65
Créances d'exploitation	20645	27170
Valeurs mobilières de placement	9472	9472
Disponibilités	29142	22414
Charges constatées d'avance	806	1296
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>503369</b>	<b>500283</b>

PASSIF	2020	2019
Capital	5000	5000
Réserves	1436	1436
Report à nouveau (perte)	-10033	-4256
Subventions d'investissement	90689	90613
Provisions réglementées		20989
Provisions pour risques et charges	35003	37621
Dettes financières	331739	305236
Dettes d'exploitation	42120	35183
Dettes diverses	4781	5065
Produits constatés d'avance	2634	3396
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>503369</b>	<b>500283</b>



Crédits photos : AIRMEGAPIX, AMOPIX, Jérôme Dorkel, Emmanuel Georges, CTS



*En hommage à l'illustrateur strasbourgeois Tomi Ungerer, deux trams ont été habillés avec les illustrations de "Jean de la Lune" et "les Trois Brigands" et sillonnent le réseau depuis le mois de février 2020, soit tout juste un an après sa disparition. En clin d'œil, l'une de ces rames circule sur la ligne C et passe ainsi devant le musée qui lui est dédié au cœur de l'avenue de la Marseillaise.*