
RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION



CTs

JUN
2024

SOMMAIRE



ÉDITO DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE MISSION	5
SOCIÉTÉ À MISSION, UN MODÈLE ENGAGEANT	6
Qu'est-ce qu'une société à mission ?	6
Regard extérieur, la vision de la MAIF	6
La CTS, une mission de service public avant tout	7
Pourquoi devenir société à mission ?	7
LA CTS DEVIENT SOCIÉTÉ À MISSION	8
Une démarche collaborative	8
Les grandes étapes vers la société à mission	8
1 raison d'être et 5 objectifs statutaires	9
LE COMITÉ DE MISSION, EN PRATIQUE	10
Son rôle	10
Son fonctionnement	10
Un cycle de travail sur 3 ans	11
Calendrier des rencontres	11
LES MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION	12
REGARD SUR LES 5 OBJECTIFS DE LA CTS	14
POUR NOTRE PLANÈTE	14
POUR NOS CLIENTS	18
POUR NOS SALARIÉS	22
POUR L'ÉCONOMIE DE NOTRE TERRITOIRE	26
POUR NOTRE DÉVELOPPEMENT	30
LE MOT DU PRÉSIDENT DE LA CTS ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	34

ÉDITO

PRÉSIDENT DU COMITÉ DE MISSION DE LA CTS



Le comité de mission de la CTS, effectivement en place en fin d'année 2023, présente son premier rapport annuel.

C'est avec enthousiasme et résolution que ses membres se sont mis au travail pour contribuer à la réussite de cet engagement fort de l'entreprise, au service de son territoire d'action, de ses habitants, de ses salariés et de façon plus générale pour la société.

Venus d'horizons divers, nous nous reconnaissons dans les valeurs du service public de la mobilité portées par la CTS, que son nouveau statut l'invite à conforter et à enrichir. Sans interférer dans le processus de décision de l'entreprise, nous nous attacherons à adopter une posture constructive et vigilante pour nous assurer de la cohérence de son action au regard des objectifs statutaires qu'elle a défini.

Je tiens à saluer, au nom de l'ensemble des membres de notre comité, la disponibilité de l'entreprise, de son directeur général Emmanuel AUNEAU et de son équipe. La CTS a ainsi placé notre comité dans les meilleures conditions pour qu'il exerce ses responsabilités en toute connaissance de cause. Tous les éléments d'information souhaités et nécessaires ont été mis à notre disposition. Nous avons pu établir des règles de fonctionnement qui garantissent notre indépendance, tout en facilitant la fluidité de notre relation avec les organes de gouvernance de la CTS.

Nous nous sommes attachés à définir l'organisation du travail de notre comité pour qu'elle soit efficace et pour permette à chacun de ses membres d'apporter son concours, au regard de ses compétences et son expérience, au sein d'un collectif mû par l'ambition de servir un beau dessein.

Si les premiers mois d'activité ont surtout permis d'installer sur de bonnes bases le fonctionnement de notre comité, nous nous sommes mobilisés dans des délais contraints pour rendre un premier avis formel qui dessine le cadre et les couleurs de notre action à venir. Nous avons notamment recommandé la prise en compte d'indicateurs supplémentaires permettant de mieux apprécier l'impact de l'évolution de l'activité de la CTS sur la décarbonation du territoire. Nous avons aussi insisté pour que la digitalisation des services à la clientèle n'altère pas la dimension humaine de la relation de l'entreprise avec ses clients et n'entretienne pas une fracture numérique. L'entreprise s'est dite en parfait accord avec notre comité sur ce point et y veille.

En conclusion, j'assure toutes les parties prenantes de la CTS de notre volonté d'assurer au mieux notre rôle et d'accompagner l'entreprise dans l'exercice de sa responsabilité sociétale.

Pierre LAPLANE
Président du comité de mission de la CTS

SOCIÉTÉ À MISSION, UN MODÈLE ENGAGEANT

QU'EST-CE QU'UNE SOCIÉTÉ À MISSION ?

Les sociétés à mission ont été **créées en 2019 avec la loi PACTE** (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises). Cette qualité de société à mission permet d'affirmer un nouveau modèle d'entreprises, plus engagées, et qui ont un impact positif sur la société.

Pour devenir société à mission, les entreprises qui le souhaitent doivent **inscrire dans leurs statuts : une raison d'être** (c'est le projet de long terme répondant à un intérêt collectif et donnant du sens à l'action, dans lequel s'inscrit l'objet social de l'entreprise) **et des objectifs sociétaux et environnementaux.**

Pour assurer le suivi de la mission, **la loi PACTE exige un double contrôle des engagements via un comité de mission et un Organisme Tiers Indépendant (OTI).** Les entreprises de plus de 50 salariés sont dans l'obligation de mettre en place un comité de mission. Ce comité intègre alors le modèle de gouvernance de l'entreprise et a en charge le suivi de l'exécution de la mission. Il doit être composé d'au moins un salarié de l'entreprise et a surtout pour vocation d'ouvrir la gouvernance à des parties prenantes externes qui lui permettent d'éclairer et d'apporter un regard nouveau sur les orientations prises.

REGARD EXTÉRIEUR : LA VISION DE LA MAIF

Extrait de l'interview de Pascal DEMURGER, directeur général de la MAIF, réalisée pour le compte de la CTS en mars 2023 :

MAIF

La mission doit être au cœur de l'activité et non à côté.

Pour cela, à la MAIF, nous avons créé une direction dédiée à la mission qui a en charge d'accompagner et d'aider les autres directions à faire évoluer leurs pratiques pour être plus alignées avec notre mission.

Nous avons essayé de **construire un modèle économique dans lequel l'engagement nourrit la performance** : la qualité des relations avec nos parties-prenantes génère plus de satisfaction et donc plus de fidélité ; la nature du management mis en place à la MAIF, le management par la confiance, et les engagements de l'entreprise, c'est aussi plus de motivation pour les salariés et donc plus d'engagement collectif de l'ensemble du corps social.

CTS, UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC AVANT TOUT

La Compagnie des Transports Strasbourgeois est **l'opérateur du réseau de transport urbain de l'Eurométropole de Strasbourg.** Conformément à son rôle d'autorité organisatrice, l'Eurométropole de Strasbourg définit les orientations politiques et la CTS réalise sa mission de service public tout en étant force de proposition et de conseil. Avec près de **1 800 salariés et plus de 145 ans d'expérience,** l'entreprise a su convaincre l'Eurométropole de Strasbourg de lui renouveler la concession de son réseau pour une durée de 10 ans, à compter du 1er janvier 2021.

En tant que Société Publique Locale (SPL), ses actionnaires sont publics et son capital de 5 millions d'euros est détenu à 80% par l'Eurométropole de Strasbourg et 20% par la Région Grand Est.

La qualité d'entreprise à mission ne modifie pas la forme sociale de l'entreprise, ni sa catégorie juridique. **En devenant entreprise à mission, la CTS reste une SPL mais s'affirme comme une entreprise responsable et engagée** avec un impact fort sur la société et plus particulièrement sur son territoire.

POURQUOI DEVENIR SOCIÉTÉ À MISSION ? LES RAISONS DE SON ENGAGEMENT

Par sa mission, la CTS a toujours eu un impact fort sur la société. Ses valeurs de service public mais aussi ses ambitions en tant qu'entreprise pour promouvoir le civisme, la diversité, le bien-être au travail ou encore la préservation de la planète sont autant de marqueurs qui affirment des engagements collectifs présents de longue date. Cela témoigne de la manière dont l'entreprise a à cœur de réaliser son activité jour après jour. **Devenir une entreprise à mission est donc apparue comme une évidence.**

La qualité de société à mission proposée par la loi PACTE est une réelle opportunité pour affirmer et surtout confirmer ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. **Devenir société à mission permet donc d'officialiser dans les statuts les engagements de l'entreprise** au travers d'une raison d'être et de 5 objectifs statutaires.

La CTS porte la même vision que la MAIF, comme d'autres entreprises inspirantes, et souhaite montrer que ses engagements sont vecteurs de performance. Elle souhaite démontrer que son engagement collectif est fort et en recherche permanente d'excellence opérationnelle. **Être société à mission doit lui permettre de valoriser ses forces** et la pertinence de son modèle en tant que Société Publique Locale.

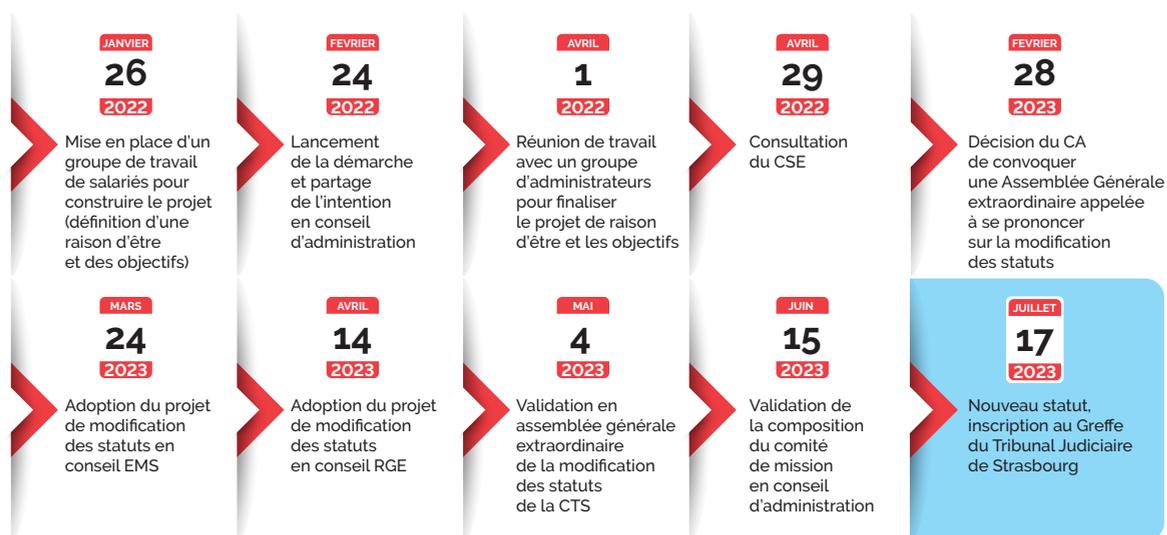
LA CTS DEVIENT SOCIÉTÉ À MISSION

Telle que la loi PACTE du 22 mai 2019 le prévoit, les statuts de l'entreprise intègrent désormais une raison d'être ainsi que des objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux. Elaboré tout au long de l'année 2022, ce passage en société à mission s'inscrit dans le prolongement du projet d'entreprise 2021-2025 de la CTS « En route vers demain ». Cette qualité de société à mission répond à la volonté d'ancrer dans les statuts de l'entreprise les préoccupations sociales, sociétales et environnementales de l'entreprise. Elle permet également d'affirmer et confirmer les engagements de l'entreprise.

UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE



LES GRANDES ÉTAPES VERS LA SOCIÉTÉ À MISSION



1 RAISON D'ÊTRE ET 5 OBJECTIFS STATUTAIRES

« Depuis 1877, la Compagnie des Transports Strasbourgeois est riche de son histoire et forte des femmes et des hommes qui la composent.

Fière d'exercer sa mission de service public, elle a à cœur de **CRÉER DU LIEN**, de **FACILITER AU QUOTIDIEN LA MOBILITÉ DE SES CLIENTS**, de contribuer à structurer le territoire et de répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économique. »

OBJECTIF 1 POUR NOTRE PLANÈTE

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

OBJECTIF 2 POUR NOS CLIENTS

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

OBJECTIF 3 POUR NOS SALARIÉS

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

OBJECTIF 4 POUR L'ÉCONOMIE DE NOTRE TERRITOIRE

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

OBJECTIF 5 POUR NOTRE DÉVELOPPEMENT

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



La CTS est membre de la Communauté des Entreprises à Mission, association de référence en France sur la question de la société à mission.



LE COMITÉ DE MISSION

EN PRATIQUE

SON RÔLE

Comme le précise la loi, le comité de mission est l'organe de gouvernance chargé du **suivi de l'exécution de la mission**. Son rôle vise donc à :

- Examiner la démarche engagée par l'entreprise ;
- Examiner la feuille de route de l'entreprise afin de formuler un avis sur la pertinence des actions menées pour répondre aux objectifs fixés.

Le comité de mission a aussi pour rôle d'**émettre des recommandations** afin d'aiguiller la CTS et de l'aider à construire au mieux sa mission.

Il formalise l'ensemble de sa mission et de ses avis au travers d'un **rapport annuel obligatoire** qu'il joint au rapport de gestion, transmis lors de l'assemblée générale d'approbation des comptes.

SON FONCTIONNEMENT



1 ÉTAT D'ESPRIT

- Une méthode expérimentale
- Le sens du collectif
- Un lieu d'échange et de partage, en toute confidentialité



1 MODÈLE DE GOUVERNANCE

- Un règlement intérieur
- Un président élu pour 3 ans
- Un rapporteur désigné chaque année



1 ORGANISATION À 2 NIVEAUX

- À minima, 3 comités de mission officiels par an
- En parallèle, des groupes de travail et des activités pour les volontaires



1 BOÎTE À OUTILS

- 1 équipe teams pour échanger
- 1 base documentaire pour partager et archiver
- 1 interlocuteur privilégié côté CTS pour faciliter les échanges.

UN CYCLE DE TRAVAIL, SUR 3 ANS

2024

UNE ANNÉE POUR COMPRENDRE ET CONSTRUIRE

1 Objectif : prise de connaissance de l'entreprise et 1^{er} avis du comité de mission

2 échéances :

- Juin 2024, 1^{er} rapport du comité de mission,
- Décembre 2024, 1^{ère} vérification par l'OTI

2025

UNE ANNÉE POUR SUIVRE ET EXAMINER

1 Objectif : examiner plus en détail certains projets de la feuille de route

1 échéance :

- Juin 2025, 2^{ème} rapport du comité de mission

2026

UNE ANNÉE POUR RECOMMANDER ET ORIENTER

1 Objectif : émettre des préconisations pour la prochaine feuille de route

2 échéances :

- Juin 2026, 3^{ème} rapport du comité de mission
- Décembre 2026, 2^{ème} vérification par l'OTI

GRUPE DE TRAVAIL N°1

12 février 2024

- Élaboration d'un règlement intérieur

GRUPE DE TRAVAIL N° 2

08 avril 2024

- Élaboration du 1^{er} rapport

GRUPE DE TRAVAIL N°3

26 juin 2024

- Visite de l'unité de production de la Kibitzenau et présentation des projets d'évolution du dépôt

CALENDRIER DES RENCONTRES

Pour chaque réunion, la CTS est représentée par le Directeur Général et la responsable de la mission. En fonction de l'ordre du jour, d'autres collaborateurs de la CTS sont invités à participer aux réunions du comité de mission pour échanger sur un sujet spécifique.

COMITÉ DE MISSION N°1

19 décembre 2023

- Réunion de lancement



Invité CTS : Directeur du développement durable et des affaires juridiques, pour présenter le contexte juridique de la loi PACTE

COMITÉ DE MISSION N°2

13 mars 2024

- Adoption du règlement intérieur
- Élection de Pierre LAPLANE comme Président du comité de mission
- Présentation des projets POUR NOTRE PLANÈTE et POUR NOS CLIENTS



Invité CTS : Experte juridique pour échanger sur le règlement intérieur

COMITÉ DE MISSION N°3

16 avril 2024

- Présentation des projets POUR NOS SALAIRES, POUR L'ECONOMIE DE NOTRE TERRITOIRE et POUR NOTRE DEVELOPPEMENT
- Présentation des résultats 2023
- Élection de Céline HEMMERLE comme rapporteur



Invités CTS :

- Patrick MACIEJEWSKI, président de la CTS
- Responsable du contrôle de gestion pour présenter la clôture des résultats 2023

LES MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION



**Michel
BERNAULT**
ASTUS
Membre du bureau

L'association des usagers des Transports Urbains de l'agglomération de Strasbourg défend et représente les usagers des transports. J'ai à cœur de promouvoir un transport public

de qualité, qui réponde fidèlement aux besoins et aux attentes de ses clients.



**Rolf
ENSMINGER**
APF France Handicap
Élu

Militant associatif à APF France Handicap depuis une trentaine d'années. Mon expertise a permis à la CTS d'améliorer l'accessibilité des premiers bus pour les personnes en fauteuil roulant. APF France handicap s'est aussi battu pour que les rames de

l'Eurotram soient accessibles. Les premières réunions du Comité de mission m'ont beaucoup appris sur l'entreprise qu'est la CTS ; j'ai au cœur de mon mandat l'amélioration de sa prise en compte des personnes handicapées.



**Angeline
OKOMBI NDINGA**
Université de Strasbourg
Vice-Présidente,
vie universitaire

Tout au long de mes études, je me suis impliquée dans la vie de mes pairs, développant une dévotion totale à leur représentation dans des instances locales, territoriales et nationales. J'ai été particulièrement intéressée par cette nouvelle expérience au sein d'un comité externe au milieu universitaire, mais qui concerne directement les étudiants puisqu'ils représentent une part indéniable des usagers de la

CTS. Nos campus doivent être reliés de manière optimale pour répondre aux défis de l'évolution de nos formations mais les étudiants doivent également pouvoir profiter pleinement de leur vie étudiante grâce à un accès facilité et sécurisé aux transports, favorisant ainsi l'inclusion, la culture, le sport et l'intégration dans la société.



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

Chemiot, à la retraite, je suis engagé depuis mon plus âge dans des associations de jeunesse, puis dans la vie locale. Aujourd'hui je coanime aussi la commission Mobilité du Conseil

de Développement. Garder les pieds sur terre, et faire preuve de bon sens c'est mon mantra et la motivation de mon engagement. Comme le disait Bernanos : « On ne subit pas l'avenir, on le fait. »



**Rainer
STUMM**
Usager citoyen allemand

Avocat allemand spécialisé en droit pénal, j'utilise quotidiennement la ligne D qui relie la France à l'Allemagne. La raison d'être de la CTS, « Faciliter au quotidien la mobilité de ses clients » me semble très

important. Les enjeux autour de la tarification sont pour moi essentiels. Il est important que cette tarification soit encore plus juste pour les étudiants et les seniors, voire même la gratuité.



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

En qualité de représentant du monde économique, nous nous réjouissons de la mise en place de cette démarche au sein de la CTS. Notre regard se dirige plus particulièrement sur les nouveaux enjeux des mobilités pour nos ressortissants qui sont

les principaux contributeurs économiques mais également des usagers. L'approche entrepreneuriale de la CTS au travers de cette société à mission est pour nous une démarche forte que nous souhaitons accompagner dans sa réussite.



**Babak
MEHMANPAZIR**
Ecole de Management
Directeur Général

Notre école de management forme les managers de demain en leur inculquant les valeurs et l'ouverture d'esprit nécessaires pour qu'ils s'épanouissent dans un monde en constante évolution.

Notre école a elle aussi une vision, une mission et des engagements et je suis ravi de pouvoir participer à un comité dans lequel valeurs et engagements sont aussi au cœur des réflexions.



**Pierre
LAPLANE**
ADEUS
Directeur Général

Mon engagement répond d'abord à une motivation professionnelle. L'agence d'urbanisme de Strasbourg Rhin Supérieur que je dirige met en évidence dans ses études le rôle des transports publics dans la cohésion des territoires et la qualité de vie des habitants. La CTS au côté de l'Eurométropole est déjà

mobilisée pour répondre à ces enjeux et je me réjouis qu'elle se donne l'ambition de progresser dans cette voie vers l'excellence. Je suis aussi très attaché à la CTS comme citoyen pour le service qu'elle apporte et les valeurs qu'elle porte et j'apprécie de pouvoir m'exprimer sur la cohérence de son projet.



**Emmanuel
RIVIÈRE**
Agence du Climat
de l'Eurométropole
de Strasbourg
Directeur Général

L'Agence du climat contribue à l'atteinte des objectifs des politiques publiques en matière de transitions énergétique et climatique, afin d'atteindre la neutralité carbone en 2050.

Le transport routier est le premier secteur émetteur de gaz à effet

de serre sur le territoire et une des raisons d'être de la CTS est de réduire l'empreinte carbone des déplacements. La participation aux travaux du comité de mission est très enrichissante, dans un cadre d'échanges très constructifs et ouverts aux propositions.



**Céline
HEMMERLE**
CTS
Secrétaire
documentaliste

Employée depuis 2007, je suis fière de faire partie d'une entreprise, toujours en mouvement, se posant les bonnes questions pour un avenir (à venir) plus serein pour ses salariés, plus vertueux pour l'environnement et favorisant des offres de mobilité adaptées aux

différents besoins de nos clients. En participant au comité de mission, j'ai voulu me challenger afin de pouvoir apporter un regard interne, critique et constructif et participer de manière active aux différents objectifs statutaires de l'entreprise.

Objectif

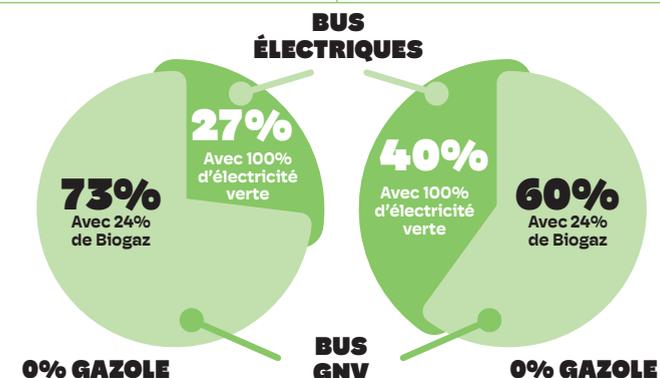
Pour notre planète

« ENGAGÉE EN FAVEUR DE LA PRÉSERVATION DE LA PLANÈTE, LA CTS DÉVELOPPE DES LIENS ENTRE LES TERRITOIRES ET CONTRIBUE À AMÉLIORER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE L'AGGLOMÉRATION PAR LA PERFORMANCE DE SON RÉSEAU, LA DÉCARBONATION DE SES ACTIVITÉS ET L'ENGAGEMENT DE SES SALARIÉS. »



2 INDICATEURS	RÉSULTAT À 2023	AMBITION D'ICI 2025
OFFRE PRODUITE	18,9 millions de kilomètres commerciaux	19,9 millions de kilomètres commerciaux

Part des énergies consommées (en WH)



Avis du Comité de mission

Le Comité de mission constate avec satisfaction que les résultats obtenus en 2023 sont en ligne avec les ambitions posées pour 2025, tant en ce qui concerne la décarbonation de l'énergie utilisée par l'entreprise que la dynamisation du réseau, mesurée par l'offre kilométrique.

Le Comité note en particulier qu'aucun bus ne roule plus au gazole depuis l'été 2023 et que 27 % des bus fonctionnent à l'énergie électrique, pour un objectif affiché de 40 % en 2025.

Cependant, le Comité souhaite également que des indicateurs permettent de caractériser l'énergie utilisée pour les bus de la sous-traitance et de fixer à celle-ci des objectifs de décarbonation.

Par ailleurs, il souhaite que la contribution à la réduction de l'empreinte carbone du territoire métropolitain soit appréhendée en utilisant des indicateurs externes, par exemple ceux produits par le SIRAC sur l'évolution du nombre de véhicules en circulation depuis les années 90 et le développement du réseau de transport en commun, et de l'ATMO sur le taux de pollution de l'air et l'évolution des émissions de gaz à effet de serre du transport routier.

REDYNAMISER LE RÉSEAU
EN PRODUISANT DE L'OFFRE
SUPPLÉMENTAIRE

RESTRUCTURATION BUS
(secteur Neuhof-Meinau)

103 344 km supplémentaires depuis le 28/08/23

RESTRUCTURATION BUS
(secteur centre-ville)

40 402 km supplémentaires depuis le 13/11/23

PROLONGEMENT
de la ligne G

64 066 km supplémentaires depuis le 20/11/23

DÉCARBONER NOTRE ÉNERGIE
EN DÉVELOPPANT LES ÉNERGIES PROPRES
ET EN FAVORISANT LA SOBRIÉTÉ

DÉCARBONER l'énergie utilisée
pour notre activité
et pour les déplacements
des salariés

Sortie du dernier bus diesel

12 nouveaux bus électriques Heuliez

7 nouvelles bornes de recharge
pour bus électriques au dépôt de l'Elsau

Lancement des travaux d'électrification
du dépôt Cronembourg

18 nouvelles bornes de recharge
pour les véhicules des salariés

10 VAE en prêt pour les déplacements domicile-travail

3^{ème} Participation au challenge « au boulot à vélo »
143 participants, 25 948 km réalisés

3 notes de sensibilisation à l'écoconduite,
(dépôt de l'Elsau)

2 journées d'accompagnement terrain
06/03/23 et 28/09/23, 157 conducteurs sensibilisés

Nouvelle consigne dynamique de baisse de température
(compartiments voyageurs des Trams Citadis 2)

Diffusion de 3 notes de sensibilisation aux écogestes
(climatisation, chauffage, matériel informatique)

Lancement d'une campagne écogestes
pour rappeler les bons "commandements"

Développer les ÉCOGESTES
et l'ÉCOCONDUITE

Des projets pour demain

REDYNAMISATION ET OPTIMISATION DU RÉSEAU

- Optimiser les restructurations Bus
- Lancement des travaux de réaménagement des Halles
- Lancement de la maîtrise d'ouvrage opérationnelle du Tram Nord
- Début des travaux d'infrastructures ferroviaire du Tram F
- Travaux Fédération (Meinau 2025), voies de stockage supplémentaires

ÉVOLUTION DES DÉPÔTS

- Déploiement de l'électrique sur le dépôt de Cronembourg
- Renouvellement et développement du Gaz sur le dépôt de Kibitzenau
- Poursuite des travaux sur Kibitzenau : construction de l'atelier Grande Révision et toitures de remisage

DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCOCONDUITE ET DES ÉCOGESTES

- Déploiement des nouvelles consignes de températures voyageurs au Citadis 1
- Déploiement de l'écoconduite sur Cronembourg
- Lancement du défi des 21 jours pour favoriser les écogestes
- Mise en place d'une gestion raisonnée des ressources en eau



+ D'INFOS
SUR LES PROJETS
PHARES DE 2023

RETOURNEZ
LA BROCHURE
POUR ACCÉDER
AU RAPPORT D'ACTIVITÉ

Objectif

Pour nos clients

« ENTREPRISE CITOYENNE À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS, LA CTS S'ENGAGE À DÉVELOPPER DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ ADAPTÉES À LEURS BESOINS ET AU TERRITOIRE. ELLE FAVORISE L'INCLUSION DE TOUS ET S'IMPLIQUE POUR LE BIEN VIVRE ENSEMBLE ET LE RESPECT MUTUEL. »

2 INDICATEURS	RÉSULTATS À 2023	AMBITION D'ICI 2025
FRÉQUENTATION	98,7 millions de déplacements	102 millions de déplacements
SATISFACTION CLIENTS	87,7%	90% minimum

Avis du Comité de mission

Le Comité de mission constate que l'objectif de renforcement de l'attractivité du réseau, mesurée par le nombre de déplacements, s'est concrétisé en 2023. Les 98,7 millions de déplacements dépassent les résultats de 2019 et effacent l'impact négatif que le COVID a eu sur l'évolution de la fréquentation du réseau.

Le Comité note aussi le succès du prolongement de la ligne G. Il souligne la qualité du processus de configuration et de préparation de l'évolution de cette ligne, qui fonctionne à la satisfaction des usagers et des conducteurs. Le déploiement des lignes Chron'Hop a été, lui, plus chaotique, mais en raison d'un élément indépendant de la CTS : l'affaissement du Quai Saint Jean, qui a amené l'entreprise à revoir la configuration de ces lignes.

S'il prend note des travaux d'accessibilité de la moitié des stations de tramway, le Comité précise qu'il s'agit avant tout d'une mise aux normes, avec un réaménagement du mobilier urbain présent à quai.

Concernant la digitalisation des services, le Comité - s'il constate la facilité offerte aux usagers - demande néanmoins à l'entreprise d'être attentive à préserver la dimension humaine de la relation aux clients.

Enfin, s'agissant de la promotion du réseau, le Comité a pu lui-même constater la qualité des outils de communication audiovisuelle de l'entreprise et il propose que ceux-ci soient mieux diffusés auprès des acteurs du territoire, pour contribuer au renforcement de l'image de l'entreprise et à la promotion de son offre de service.

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ
DU RÉSEAU EN AMÉLIORANT
LA QUALITÉ DU SERVICE

Déploiement
de la marque
CHRON'HOP

1 nom, 1 slogan, 1 identité visuelle
Déploiement d'équipements dédiés
+270 valideurs embarqués +250 boutons tactile "self"

Mise aux normes de l'accessibilité
de stations tramway (23/46)

Signature d'une convention avec la Gendarmerie

8 697 jeunes sensibilisés au civisme
via des actions partenariales

Nouvelle édition 2023
du règlement de police des transports

Améliorer
le CONFORT
et la SÉCURITÉ

DÉVELOPPER DE NOUVELLES
SOLUTIONS EN PROPOSANT
DES SERVICES
DÉMATÉRIALISÉS

Rechargement
de la carte BADGEO
via l'application mobile

35 505 titres
(à partir du lancement en août 2023)

16 010 clients,
dont 80% de rechargement via mobile

Rechargement de
la CONTREMARQUE TER
via l'application mobile

1 420 173 titres sur 2023.
Soit +56% par rapport à 2022

4^{ème} édition - 39 participants
Thème : Neuhof-Meinau, le réseau évolue

5^{ème} édition - 45 participants
Thème : Nouvelle Ligne G

Déploiement
du QR Code régional

1 campagne Point relais CTS

1 campagne Parc relais P+R,
déclinée en 3 versions

1 campagne tarification Solidaire

2 campagnes sur les évolutions de l'application mobile

1 campagne de Lutte contre les incivilités

1 campagne "Bien voyager ensemble",
sur les règles d'usage des chiens à bord des trams

FAIRE LA PROMOTION
DU RÉSEAU

Développer les opérations
"TOUS SUR LE TERRAIN"

COMMUNIQUER sur nos
services et les règles du
bien voyager ensemble

Des projets pour demain

RENFORCER LA SÉCURITÉ ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

- Projet de partenariat avec la police municipale de Strasbourg, Schiltigheim et Illkirch.
- Consolider le service Chron'hop
- Fiabiliser le matériel roulant
- Poursuivre la mise aux normes de l'accessibilité : stations tramway et agence commerciale

FACILITER LE PARCOURS CLIENTS

- Améliorer le parcours et l'accueil des clients en agence commerciale
- Simplifier la démarche d'achat pour les tarifs solidaires
- Améliorer l'information embarquée

DÉVELOPPER LES SERVICES DIGITAUX

- Déployer la E-BADGEO sur l'application mobile
- Renforcer l'interopérabilité dans le cadre du Réseau Express Métropolitain Européen

AMÉLIORER NOTRE CONNAISSANCE DE LA MOBILITÉ

- Réaliser une nouvelle enquête Origine-Destination sur tout le réseau
- Mettre en place des indicateurs de suivi pour Chron'hop et le réseau armature



**+ D'INFOS
SUR LES PROJETS
PHARES DE 2023**

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

Objectif

Pour nos salariés



« LA CTS S'ENGAGE POUR LE BIEN VIVRE DANS L'ENTREPRISE. ELLE VEILLE À LA SÉCURITÉ ET AU BIEN-ÊTRE DE SES AGENTS TOUT AU LONG DE LEUR CARRIÈRE. ELLE ENCOURAGE LE DIALOGUE SOCIAL ET LA TRANSMISSION DE VALEURS PARTAGÉES AU BÉNÉFICE D'UNE AMBITION ET D'UNE MOBILISATION COLLECTIVES. »

1 INDICATEUR	RÉSULTATS À 2023	AMBITION D'ICI 2025
BAROMÈTRE D'ENGAGEMENT	7.5/10 560 participants soit 33% de participation	Plus de 7.5/10 650 participants au minimum

Avis du Comité de mission

Le Comité de mission note, avec satisfaction, l'ampleur et la diversité des actions mises en œuvre par l'entreprise pour améliorer le bien-être de ses salariés, favoriser la dimension collective et encourager leurs initiatives.

Il se félicite également qu'un baromètre d'engagement ait été mis en place en 2023, qui permettra d'appréhender l'impact des différentes mesures prises au profit de la qualité de la vie professionnelle des collaborateurs.

Une sensibilisation à l'importance de ce baromètre devra être faite à destination des salariés pour que le taux de répondants soit amélioré et pour que cet outil permette la plus large expression de tous les métiers de l'entreprise.

Le résultat de 2023 aboutit à une note de satisfaction globale de 7,5 /10, qui positionne bien l'entreprise par rapport à d'autres organisations de son secteur d'activités.

Le Comité estime que ce baromètre - important pour toute l'entreprise - peut aussi contribuer à l'émulation des directions, par exemple au moyen d'un concours. Le baromètre pourra ainsi être un levier d'amélioration des conditions de travail au sein de chaque entité de la CTS.

AMÉLIORER
LES CONDITIONS
DE TRAVAIL

Repenser l'organisation
du travail à la conduite

Diffusion d'un questionnaire
728 réponses, près de 70% de participation

16 congés supplémentaires accordés
pour les fêtes de fin d'année

Faciliter la prise de congés

Signature d'un accord de polyvalence, le 16/06/23

Fidéliser et reconnaître
les compétences au technique

Expérimentation d'exosquelettes :
3 modèles testés
1 modèle validé
5 exemplaires commandés

Améliorer le confort des agents

Nouvel espace de pause pour les Conducteurs :
partenariat avec l'hôtel Clap Clap

Préserver et améliorer
la sécurité pour TOUS

Lancement du PAPRIACT : 21 actions pour 2023
Lancement de la démarche HSE à l'exploitation
Internalisation de la formation Equipier premiers secours
51 personnes formées

Améliorer l'accueil
des nouveaux arrivants

Refonte du parcours d'intégration

Poursuite du déploiement d'AGORA
à l'agence commerciale, aux méthodes exploitation
à la formation, à l'amélioration continue

Développer
des rituels managériaux

Diffusion de 2 Live Event
Nouvelle ligne 18 et restructuration bus Neuhoef-Meinau

Lancement de nouvelles rencontres
"Partageons ensemble nos réussites"
2 évènements à Kibitzenau et en agence commerciale

Allo CTS ouvre ses portes : 8 sessions complètes

Démultiplier les échanges
et les rencontres

5 projets récompensés
au challenge des bonnes idées

Récompenser l'ingéniosité
des salariés

Diffusion des matchs de la coupe du monde de Rugby
Installation d'armoires à livres sur les 3 dépôts
Participation de la CTS aux jeux Européens de l'entreprise
Création d'une section Foot à 7 au Club de sport

Renforcer le collectif et la convivialité

Petits-déjeuners de début d'année
Une journée de Noël
La CTS s'engage pour Octobre Rose

Des projets pour demain

AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Repenser les organisations du travail à d'autres métiers opérationnels
- Réorganiser les moyens et les environnements de travail
- Mettre en œuvre le 1^{er} plan d'actions du baromètre d'engagement
- Prendre en compte les fragilités et faire la promotion de la diversité
- Consolider la culture sécurité de l'entreprise

ACCOMPAGNER DAVANTAGE LES SALARIÉS

- Développer l'accompagnement des managers
- Former aux méthodes de gestion de projets
- Créer une ingénierie de formation sur mesure pour les métiers du technique
- Internaliser la formation FCO



**+ D'INFOS
SUR LES PROJETS
PHARES DE 2023**

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

Objectif

Pour l'économie de notre territoire



« ACTRICE ÉCONOMIQUE RESPONSABLE, LA CTS CONTRIBUE À L'ACCÈS À L'EMPLOI ET S'ENGAGE À PRENDRE PART AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE, EN S'APPUYANT SUR LES TPE ET LES PME. »

2 INDICATEURS	RÉSULTATS À 2023	AMBITION D'ICI 2025
RECRUTEMENT	320 conducteurs recrutés et formés	400 conducteurs recrutés et formés
ACHATS	51% de fournisseurs avec un siège social dans le Grand Est	Plus de 50% de fournisseurs avec un siège social dans le Grand Est

Avis du Comité de mission

Le Comité de mission note les efforts déployés par l'entreprise pour faire face à ses besoins de recrutements. À fin 2023, l'entreprise a déjà recruté 320 conducteurs sur les 400 fixés à horizon 2025. Un résultat remarquable si l'on considère les difficultés rencontrées par différentes sociétés de transport pour pourvoir ce type de poste.

Le Comité incite également l'entreprise à consolider cet effort en diversifiant ses campagnes de recrutement, pour toucher les habitants dans la pluralité de leur lieu d'habitation.

Le Comité suggère que l'entreprise mette en évidence les parcours que ses salariés peuvent accomplir dans l'entreprise, pour améliorer sa « marque employeur » et être plus attractive dans ses recrutements.

Le Comité souhaite également que le taux d'emploi des travailleurs handicapés soit pris en compte dans les indicateurs, en soulignant d'ailleurs que l'entreprise dépasse les obligations réglementaires en la matière.

Concernant l'objectif opérationnel pour une gestion d'entreprise responsable et citoyenne, le Comité suggère que l'entreprise mette en valeur les informations qu'elle délivre, notamment en direction des PME, pour faciliter leur accès aux marchés publics.

RÉINVENTER LA STRATÉGIE DE RECRUTEMENT

Préparer l'évolution de la CTS 2025 en termes de recrutement

Présence des services RH dans 16 salons et forums de l'emploi

112 recrutements par cooptation en 2023

Déclinaison de la campagne de cooptation aux métiers du technique

GÉRER L'ENTREPRISE DE MANIÈRE RESPONSABLE ET CITOYENNE

Accueil de TIG (travaux d'intérêts généraux)

Lancement d'une 2^{ème} session avec Kodiko
4 salariés CTS

Lancement du partenariat avec Regard d'enfants :
10 salariés sur 3 ans

Poursuite du Mécénat de compétence

Adoption du SPASER (schéma de promotion des achats publics socialement et économiquement responsables)

Fin de la Grande Révision (GR) des Eurotrams Phase 2 - 27 trams reconditionnés au total

Acheter et consommer de manière responsable

Démarrage de la GR sur les bus Citaro
4 bus reconditionnés

Dons à des associations/partenaires pour ne pas gaspiller

1^{ère} collecte de jouets pour le Secours Populaire

Don de papier auprès de 5 écoles, environ 300 kg

Don de matériel informatique auprès de l'association Humanis :
56 PC fixes, 7 PC portables, 3 écrans, 7 switches, 3 scanners, 1 rétroprojecteur, 3 baro clickshare

Des projets pour demain

RENFORCER LA STRATÉGIE RH

- Poursuivre les actions RH pour répondre aux besoins des extensions du réseau
- Renforcer les compétences pour les métiers du technique : parcours interne, recrutement, partenariat CFA
- Poursuivre le recours à l'insertion pour une démarche toujours plus inclusive

GÉRER L'ENTREPRISE DE MANIÈRE RESPONSABLE ET CITOYENNE

- Lancement du SPASER (schéma de promotion des achats publics socialement et économiquement responsables)
- Élargissement du dispositif de mécénat de compétence avec Kodiko
- Finir la grande révision des bus Citaro
- Lancer la grande révision des tramways Citadis 1



+ D'INFOS SUR LES PROJETS PHARES DE 2023

RETOURNEZ LA BROCHURE POUR ACCÉDER AU RAPPORT D'ACTIVITÉ

Objectif

Pour notre développement

« LA CTS INVESTIT DANS L'INNOVATION
TECHNIQUE ET SOCIALE POUR AMÉLIORER
SA PERFORMANCE ET DÉVELOPPER
SON EXPERTISE AU SERVICE DES POLITIQUES
PUBLIQUES DE MOBILITÉ. »

1 INDICATEUR	RÉSULTATS À 2023	AMBITION D'ICI 2025
PROJETS DE DÉVELOPPEMENT	Passage en SOCIÉTÉ À MISSION - Expérimentation d'EXOSQUELETES - Lancement de CHRON'HOP - INVENTAIRE TOURNANT - Accueil de TIG	1 INNOVATION par Direction

Avis du Comité de mission

Le Comité de mission note l'importance et la diversité des actions réalisées en 2023 par la CTS pour faire évoluer ses outils de travail et ses processus, par l'innovation technologique, digitale et organisationnelle.

Cette culture de l'innovation doit encore se renforcer avec l'ambition affichée, pour 2025, d'une innovation par direction.

Le Comité, tout en soulignant l'intérêt de cette dynamique, exprime le souhait que le déploiement des projets d'innovation s'accompagne de l'identification d'indicateurs d'impact. Ils ont vocation à permettre d'évaluer leur contribution à la performance de l'entreprise dans son acceptation la plus large.

AMÉLIORER
NOTRE PERFORMANCEDéploiement d'outils
de pilotage stratégique1^{er} audit énergétique
3 scénarii, 68 actions1^{er} bilan du Plan de Sobriété

Modernisation du réseau informatique

Remplacement des bornes Wi-Fi

Fiabilisation du réseau Hirschmann

Renouvellement du Système d'Aide
à l'Exploitation (SAE) Bus et Tram

Lancement de l'appel à candidatures

Mise à disposition par Keolis (octobre - novembre 2023)

Expérimentation d'un simulateur
de conduiteMise en place du journal d'appels Allo CTS
(développement interne)Modernisation de la gestion
des retours clients

Mise en place de l'inventaire tournant

Modernisation de l'inventaire

504 utilisateurs,
451 équipe teams

Déploiement de Microsoft 365

42 nouvelles licences Kizeo Forms,
108 formulaires créés,
12 820 formulaires complétésDéveloppement d'outils
pour faciliter les missions en mobilité

Passage en société à mission

Modification des statuts, le 17/07/23
Lancement du comité de mission, le 19/12/23

Partenariat avec Keolis

Renouvellement du marché
d'assistance technique au 01/01/23
pour une durée de 4 ans

Partenariat Keolis - ADEUS

Conférence Keoscopie, réalisée le 13/04/23
"L'archipellisation de la société. Son impact
sur les mobilités et l'attractivité des territoires"

Des projets pour demain

AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE

- Poursuivre le renouvellement du SAE
- Faire évoluer la stratégie billettique et renouveler les équipements (CDS, TPVS et TPC)
- Déployer un nouvel outil de paye
- Renforcer la cybersécurité
- Mettre en place des référents locaux pour accompagner les utilisateurs de Mainta et Microsoft 365

DIGITALISER NOS OUTILS

- Poursuivre la dématérialisation des process internes
- Expérimenter le recrutement par immersion virtuelle
- Expérimenter les courriers dématérialisés pour les conducteurs de Cronenbourg
- Lancer la grande révision des tramway Citadis 1

RENFORCER NOTRE EXPERTISE

- Société à mission, certification par un OTI
- Partenariat avec l'INRS pour évaluer l'impact des sociétés à mission sur le quotidien des salariés
- Préparation à la CSRD



+ D'INFOS
SUR LES PROJETS
PHARES DE 2023

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



DU PRÉSIDENT DE LA CTS

« L'adoption de la qualité de société à mission est une opportunité que la CTS a su saisir pour assurer son développement et son avenir. Dans ce cadre, le comité de mission lui offre un regard extérieur dans le but de performer encore davantage. Ses dix membres représentent un large panel d'horizons garantissant une approche différente des problématiques et ouvrant de belles perspectives. Il est intéressant, par exemple, de pouvoir confronter par leur biais les avis du secteur économique, du monde universitaire et des associations de personnes à mobilité réduite. J'ai eu l'occasion de suivre l'une de leurs réunions et il est peu dire que j'ai été marqué par leur implication, leur sérieux, la qualité de leurs réflexions et l'ingéniosité de leurs idées. Ils ont à cœur d'accompagner la CTS dans la concrétisation de ses objectifs mais aussi, plus largement, de contribuer à l'amélioration des transports en commun. Ils ont pleinement conscience que cet outil universel doit sans cesse être renforcé et être toujours plus accessible. Les premiers travaux de ce jeune comité de mission sont très enrichissants et je suis sûr que l'entreprise saura en tirer des bénéfices. »

Patrick Maciejewski,
président de la CTS.



DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

« Le comité de mission achève le premier exercice de son mandat. Et quel exercice ! En quelques mois à peine, ses membres ont démontré avec enthousiasme leur envie de découvrir la CTS et de se s'investir à ses côtés. Leur engagement se matérialise par le choix qu'ils ont fait de définir leur propre fonctionnement et de désigner eux-mêmes leur président, ce que la réglementation ne les obligeait pas à faire. Je leur souhaite sincèrement de s'épanouir dans le passionnant domaine des mobilités. Afin de faciliter leurs travaux, nous avons étoffé notre équipe stratégie à la direction générale en nommant une responsable de la mission qui est désormais leur interlocutrice directe. Nous interagissons en toute transparence. C'est important car nous attendons de ce comité qu'il se prononce sur la conformité de nos actions avec nos objectifs statutaires, mais aussi qu'il nous challenge et nous fasse des propositions bénéfiques pour notre activité. Il a d'ailleurs commencé à le faire en matière d'indicateurs. Il nous a permis de prendre de la hauteur et nous invite à nous référer à des indicateurs externes qui permettent de suivre l'évolution du nombre de voitures en circulation ou encore le taux de pollution de l'air. En effet, l'activité de la CTS a bien un impact fort sur ces indicateurs externes et permet donc de réduire l'empreinte carbone sur tout le territoire. Ce comité nous invite aussi à communiquer beaucoup plus largement sur l'ensemble de nos projets pour mieux faire connaître notre entreprise, ses contraintes et son impact. Ses membres ont déjà bien compris que l'impact global de la CTS dépasse notre activité première qui est de transporter des personnes d'un point A à un point B. »

Emmanuel Auneau,
directeur général de la CTS.