

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013



**Compagnie
des Transports
Strasbourgeois**



SOMMAIRE

ÉDITOS

P.04-05

01

D'UN PROJET D'ENTREPRISE À L'AUTRE

P.06

03

LES TEMPS FORTS DE 2013

P.12-13

05

AU PLUS PRÈS DU CLIENT

P.20-23

07

RÉSULTATS FINANCIERS

P.28-30

02

REPÈRES ET CHIFFRES CLÉS

P.08-11

04

UNE ENTREPRISE INNOVANTE

P.14-19

06

UNE MOBILITÉ DURABLE ET VERTUEUSE

P.24-27

L'ÉDITO DE ROLAND RIES

STRASBOURG : EXEMPLE D'UNE INTERMODALITÉ RAISONNÉE

« A l'heure où je quitte mes fonctions de président de la CTS, l'émotion que j'éprouve est de celles que l'on ressent après avoir mené à terme des projets ambitieux, avec toute une entreprise, et ainsi contribué à transformer la vision même de la société, en introduisant de nouveaux comportements et de nouvelles habitudes.

Durant ces 17 années de véritable compagnonnage, je me suis attaché à développer une politique vertueuse des transports et aujourd'hui, une bonne partie du chemin a été parcourue. Il est vrai qu'il a toujours été de tradition que le Président de la CTS ait une fonction exécutive à la Communauté urbaine de Strasbourg, afin d'établir une passerelle entre la politique de mobilité d'une part et sa mise en œuvre sur le terrain avec le déploiement des financements correspondants, d'autre part. Mais il faut savoir réinterroger les habitudes. La perspective de 2020, date de la fin du contrat de concession qui lie la CTS à la CUS, est une occasion que j'ai voulu saisir pour dissocier la fonction de Vice-Président de la CUS en charge des transports et le mandat de Président de la CTS.

J'ai donc proposé que la présidence soit confiée à Alain Fontanel qui maîtrise parfaitement les dossiers de la CTS, notamment depuis qu'il a été à l'initiative de la tarification solidaire. Mais n'étant pas en situation exécutive directe en matière de politique des transports, sa liberté d'action sera forcément plus grande.

Je me réjouis vivement qu'il puisse porter un regard neuf sur l'entreprise tout en inscrivant le développement de la mobilité strasbourgeoise dans la continuité. Car il partage la politique que j'ai initiée et mise en œuvre depuis mes premières prises de position dans les années 80.

Ardent défenseur d'une politique vertueuse des transports, j'ai plaidé tout au long de mon parcours, en faveur d'une place pour chaque mode de transport, en respectant le principe de zone de pertinence. A ceux qui considèrent que la politique de mobilité se résume à une concurrence des modes de déplacement – voiture contre transports collectifs, par exemple -, j'ai toujours répondu par la complémentarité et par la diversité, car il ne faut pas oublier l'importance des modes actifs tels que le vélo et la marche. C'est ainsi que la mobilité strasbourgeoise a été pensée.

L'implantation même du tram a été conçue dans une logique d'intermodalité. Nous avons en effet commencé

par organiser les lignes de bus en rabattement vers le tram. Puis nous avons rapidement enrichi le dispositif avec des vélos-parcs et des parkings relais, alors qu'en parallèle, nous mettions en place un vaste plan de création de pistes cyclables avec 575 km réalisés.

En 20 ans, 2.2 milliards d'euros ont été investis dans l'ensemble des systèmes de transport, dont 1.6 milliard pour le réseau de transport collectif. Sur cette même période, la CUS a investi 600 millions d'euros dans la voirie et les parkings. C'est bien ce qu'il convient d'appeler « une intermodalité raisonnée ».

En 2010, nous avons franchi une nouvelle étape avec la création de Strasbourg Mobilités, dont la CTS est l'actionnaire de référence, qui regroupe tous les acteurs de la mobilité locale : Citiz (autopartage), Parcus (gestion des parkings de la CUS, la SERS (Société d'Équipement de la Région de Strasbourg) et Strasbourg Événements (gestion des foires et des congrès). Véritable laboratoire dédié à la réflexion sur les modes alternatifs et l'intermodalité, cette structure a donné naissance à Vélhop en 2010 et a été à l'initiative du Pass Mobilité. Ce dispositif permet de rassembler sur une seule carte sans contact un ensemble de services : l'accès à l'ensemble des modes de déplacement (bus, tram, vélo, autopartage) et des solutions de stationnement.

Strasbourg a été pionnière en matière de mobilité, et je suis fier et heureux d'avoir contribué à cette aventure extraordinaire. Je suis convaincu que la CTS continuera à offrir des solutions inventives, innovantes et conviviales, en respectant à la fois notre environnement et les aspirations de chacun. Enfin, je me réjouis vivement de la prise de fonction d'Alain Fontanel, à qui je présente tous mes vœux de réussite dans cette mission, essentielle entre toutes, car elle concerne la vie quotidienne de tous nos concitoyens. »



Roland Ries

Sénateur-Maire de Strasbourg, Vice-Président de la CUS, Président de la CUS jusqu'au 5 juin 2014

L'ÉDITO D'ALAIN FONTANEL

LA CTS : UNE GESTION SAINNE, UNE ENTREPRISE INNOVANTE

« Réseau remarquable à plus d'un titre, la CTS n'est pas une entreprise comme les autres. C'est une société d'économie mixte qui exerce plusieurs métiers de proximité. La maîtrise d'ouvrage et l'exploitation se font, chaque jour, en lien étroit avec le tissu local : les collectivités et les clients. C'est un formidable outil de création de liens avec le territoire et nos concitoyens.

La démarche artistique qu'elle mène depuis 2011 en est une illustration. La CTS utilise une partie de ses bus comme des espaces d'expression mobiles qui touchent le plus grand nombre. Les œuvres émanent d'artistes confirmés (années impaires) ou de jeunes talents (années paires). En tant qu'adjoint au Maire en charge de la culture, je suis particulièrement sensible à cette initiative qui fait rayonner des artistes locaux en transformant un mode de transport en une œuvre d'art mobile qui sillonne notre territoire.

La CTS est aussi une entreprise d'excellence.

Habituee des podiums : 2013 l'a encore montré. La CTS continue à se distinguer pour ses capacités d'innovation, de communication et sa politique de mobilité. Elle s'est concrétisée fin 2013 par l'inauguration de 9 km de lignes avec deux extensions de tramway et surtout... la mise en service de la ligne G avec un Bus à Haut Niveau de Service. Je crois beaucoup en ce nouveau mode de transport qui atteint la qualité de service du tramway dans le maintien des équilibres budgétaires.

2013 c'est aussi l'année qui confirme le succès de la tarification solidaire avec une augmentation de fréquentation de 25 % en 4 ans. Les chiffres confortent donc l'intuition d'un dispositif adapté au plus grand nombre, permettant à tous de disposer d'un abonnement.

Par ailleurs, les chiffres 2013 illustrent la bonne gestion de l'entreprise qui permet de maîtriser le coût de fonctionnement de la CTS et la contribution financière de la collectivité. Ils témoignent aussi du souci de l'excellence porté par tous les salariés de la CTS.

2013 est aussi, pour la CTS, l'année de l'innovation et du développement :

D'abord l'application U'GO, qui dans la continuité de la labellisation de Strasbourg comme « territoire leader du mobile sans contact » par l'État en 2011, a confirmé la

volonté de notre territoire de s'ancrer fortement dans la culture du NFC pour accompagner les nouveaux usages et les nouveaux comportements de consommation.

Avec le plus grand réseau maillé de tramway en France, et près de 250 voyages par an par habitant sur la communauté urbaine, le challenge de la mobilité strasbourgeoise porte sur la qualité du service. Ainsi, U'GO permet aux clients d'acheter leur titre de transport où ils veulent et quand ils veulent, via leur smartphone en réglant leurs titres via leurs factures de téléphone ou leur compte bancaire. Il permet également de voyager à plusieurs : le client gagne ainsi en liberté.

L'innovation c'est aussi le développement exponentiel de Vélhop qui pour son troisième anniversaire a passé le cap des 4 700 vélos. **Ce chiffre conforte Strasbourg au rang de 1^{ère} ville cyclable de France.**

Innovover, c'est aussi faire de la mobilité transfrontalière l'épine dorsale de l'Eurométropole.

La construction du premier tram transfrontalier Strasbourg-Kehl renforce l'envergure européenne du réseau en illustrant toute l'expertise de la CTS, maître d'ouvrage du Pont sur le Rhin. Cet ouvrage est le symbole de l'Eurométropole de demain. »



Alain Fontanel

Président de la CTS,
Vice-Président de la CUS,
1^{er} adjoint au Maire
de Strasbourg

D'UN PROJET D'ENTREPRISE À L'AUTRE

DANS LE RESPECT DES ÉQUILIBRES BUDGÉTAIRES, SE PRÉPARER À LA CONCURRENCE

Jean-Philippe Lally : « Le projet d'entreprise 2009-2013 a été mené à bien. Sur les 240 actions prévues, 92 % d'entre elles ont été réalisées, les 8 autres % le seront d'ici à la fin du premier semestre. Ce projet a permis à la CTS de progresser sur plusieurs enjeux importants tels que :

- La qualité de service : le taux de satisfaction des clients atteint les 91 %.
- Le développement durable.
- La capacité à innover : U'GO et Vélhop en sont des résultats probants.

Autre motif de satisfaction : ces progrès ont été accomplis dans un souci constant de la maîtrise de l'équation économique. Cela a permis d'aboutir à une diminution de la contribution de notre autorité organisatrice, la Communauté urbaine de Strasbourg. Par ailleurs, c'est dans un contexte de dialogue social permanent et efficace que le plan d'actions du projet d'entreprise 2009-2013 a été exécuté.

Ces progrès sont essentiels à l'efficacité de l'entreprise dans la mise en œuvre de ses missions tant auprès de ses clients que de son autorité organisatrice. Ils prennent également tout leur sens dans l'optique de l'appel d'offres lancé par la CUS qui marquera en 2020 la fin du contrat de concession avec notre entreprise.

CAP 2020 : UN PROJET D'ENTREPRISE POUR SE PRÉPARER À UN APPEL D'OFFRES TRÈS CONVOITÉ

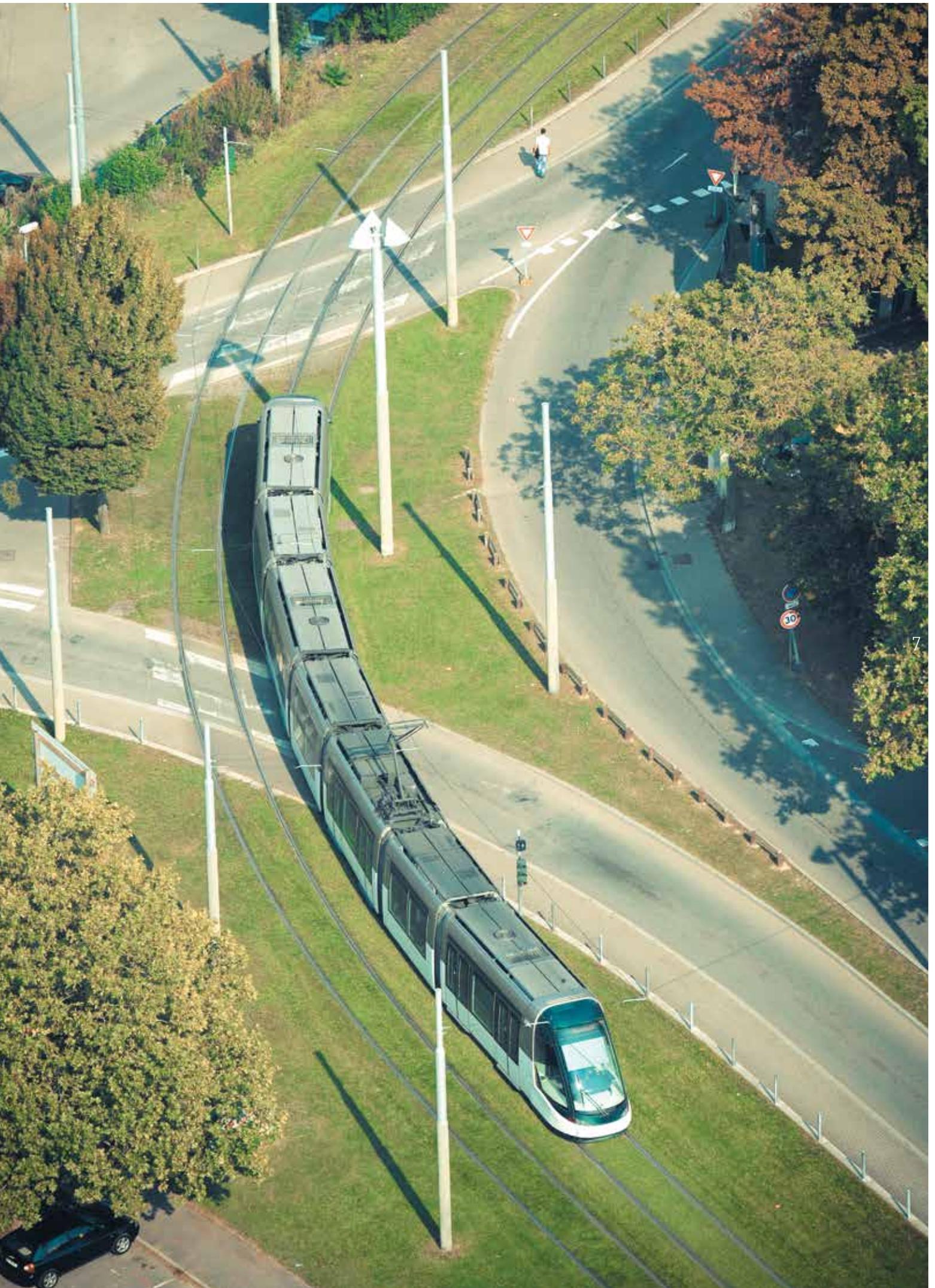
Cette échéance, déterminante pour la CTS, sous-tendra les travaux d'élaboration du futur projet d'entreprise 2014-2018. C'est tout naturellement que ce dernier se mettra au service d'un double objectif :

- Continuer à offrir une haute qualité de service tant à nos clients qu'à la CUS.
- Être toujours plus compétitif pour mettre l'entreprise en position de remporter l'appel d'offres de 2020.

Comme lors de l'élaboration du projet d'entreprise 2009-2013, les travaux qui s'engagent en 2014 associeront largement les acteurs internes de l'entreprise. C'est grâce à ce plan d'actions partagé que nous ferons franchir un nouveau cap à la CTS. »



Jean-Philippe Lally
Directeur Général de la
Compagnie des Transports
Strasbourgeois



REPÈRES ET CHIFFRES CLÉS

LA CTS, COMPAGNIE DES TRANSPORTS STRASBOURGEOIS, EST L'OPÉRATEUR DE MOBILITÉ DE L'AGGLOMÉRATION STRASBOURGEOISE.

Avec trente lignes de bus, six lignes de tram et une ligne de Bus à Haut Niveau de Service, la CTS exploite le plus grand réseau maillé de France. Autour de ces axes structurants, elle propose à ses clients :

- la location de vélos en libre-service (Vélhop), via le partenariat avec sa filiale Strasbourg Mobilités,
- un service d'autopartage, via le partenariat avec Citiz,
- le déplacement en autocar dans le département (sur le secteur du bassin de Strasbourg principalement) via le partenariat avec sa filiale CTBR.

8

FRÉQUENTATION :

117,6 MILLIONS
de voyages
sur le territoire
de la CUS
(475 000 habitants)

Près de
250 VOYAGES
par an
par habitant

420 000
VOYAGES
par jour
en moyenne



+ 3,2 %
de fréquentation
entre 2012 et 2013

+ 23 %
de fréquentation
à offre constante
entre 2009 et 2013

NOMBRE D'ABONNÉS :

**125 000
ABONNÉS**

soit 25 % de
la population
de la CUS

Près de
40 %

de taux de
couverture



**91 % DE
CLIENTS**

satisfaits de
notre service



EFFECTIFS :

**+ DE 1 550
PERSONNES**

LE PARC :

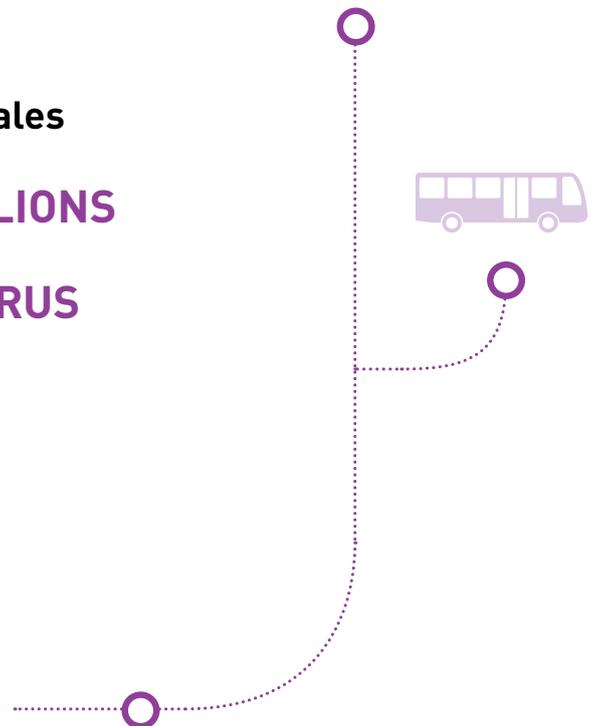
249 BUS

10 BUS
à haut niveau
de service

94 RAMES

65 KM
de lignes
commerciales

**17,4 MILLIONS
DE KM
PARCOURUS**



LA CTS EST LIÉE À LA CUS PAR UN CONTRAT DE CONCESSION SIGNÉ EN 1990 POUR UNE DURÉE DE 30 ANS.

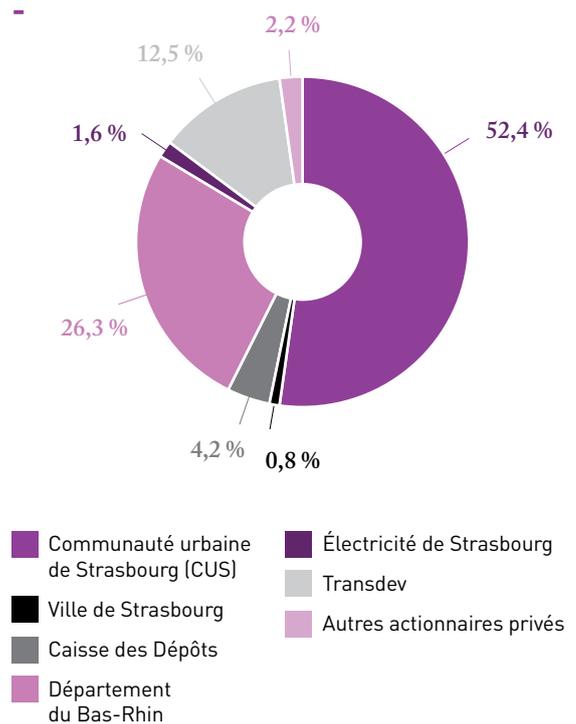
LE RÔLE DE LA CUS :

- Définir l'offre de transport (tracé, fréquence...).
- Définir l'offre tarifaire.
- Participer au conseil d'administration en tant qu'actionnaire majoritaire.

LE RÔLE DE LA CTS :

- Assurer la gestion du service public de transport dans le respect du contrat de concession.
- Être force de proposition auprès de la CUS et lui apporter son expertise.
- Améliorer au quotidien l'offre de service de mobilité sur le périmètre des transports urbains dont les limites territoriales sont celles de la CUS.
- Porter les investissements.

ACTIONNARIAT DE LA CTS



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CTS

PRÉSIDENT

Alain FONTANEL

Vice-Président de la CUS

1^{er} adjoint au Maire de Strasbourg

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jean-Philippe LALLY

LES VICE-PRÉSIDENTS

Sébastien ZAEGEL

Maire de Geispolsheim

Vice-Président du Conseil Général du Bas-Rhin

Anne-Pernelle RICHARDOT

Adjointe au Maire de Strasbourg

Conseillère Communautaire

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LA CUS

Roland RIES

Sénateur-Maire de Strasbourg,

Vice-Président de la CUS

Robert HERRMANN

Président de la CUS,

Adjoint au Maire de Strasbourg

Pierre PERRIN

Maire de Souffelweyersheim

Conseiller Communautaire

Alain JUND

Vice-Président de la CUS,

Adjoint au Maire de Strasbourg

Fabienne KELLER

Sénatrice, Conseillère Communautaire

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LE CONSEIL GÉNÉRAL DU BAS-RHIN

Yves LE TALLEC

Conseiller Général du Bas-Rhin

André LOBSTEIN

Maire d'Eckbolsheim

Conseiller Général du Bas-Rhin

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LES ACTIONNAIRES PRIVÉS :

Francis CHAPUT

Directeur de l'Urbain, Direction France, TRANSDEV

Gil VAUQUELIN

Directeur Interrégional de la Caisse des Dépôts et Consignations

LES CENSEURS

Harald KRAPP

Beigeordneter der Stadt Kehl

Frédéric BAVEREZ

Directeur Exécutif Groupe-France Keolis

Jean-Marie BEUTEL

Maire d'Ostwald, Vice-Président de la CUS

DÉLÉGATION DU COMITÉ D'ENTREPRISE AU CA

Fernand BESENWALD

André ETTER

Eric VAUTHEROT

LES FILIALES DE LA CTS

STRASBOURG MOBILITÉS

Créée en 2010, Strasbourg Mobilités est l'entreprise exploitante de Vélhop. Plus généralement, elle a vocation à développer l'intermodalité et les mobilités douces.

Sont également actionnaires : Citiz (coopérative alsacienne d'autopartage), l'association VéloEmploi, Parcus, la Société d'aménagement et d'équipement de la région de Strasbourg, Strasbourg Événements, Transdev.

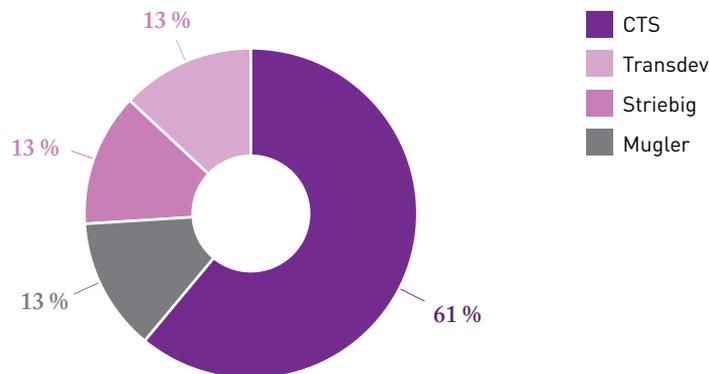
SIBS

Filiale à 50 % SNCF, 25 % CTS et 25 % Transdev, la Société d'intermodalité du bassin strasbourgeois a vocation à développer des titres intermodaux et faire la promotion des trajets combinés.

CTBR

La Compagnie des Transports du Bas-Rhin a pour mission l'exploitation et la gestion de 24 lignes du réseau de transport interurbain du Conseil Général auquel elle est liée par un contrat de délégation de service public jusqu'au 31 août 2018. Elle assure aussi la gestion du système billettique pour le compte du département. La CTBR a pour autres actionnaires un groupement d'entreprises intégrant les sociétés locales : Striebig, Mugler et Transdev Alsace qui travaillent également pour le compte de la CTBR dans le cadre du contrat de délégation de service public.

ACTIONNARIAT DE LA CTBR



LE PARTENARIAT AVEC SNCF-KEOLIS

En novembre 2012, la CTS choisit de bâtir un partenariat avec le groupement SNCF-Keolis pour une durée de 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2013. Le Conseil d'administration a considéré que ce groupement était le meilleur partenaire pour que l'entreprise réponde à ses perspectives de croissance (+ 50 % de fréquentation à l'horizon 2025 par rapport à 2009) en développant les synergies entre les modes et l'intermodalité.

LES TEMPS FORTS DE 2013



12



LA CTS MODERNISE SON RÉSEAU INTERNET

-
Être plus pratique, accessible et convivial, tels sont les crédos du nouveau site consultable à l'adresse www.cts-strasbourg.eu, qui propose notamment une boutique en ligne et un moteur de recherche d'itinéraires innovant. Des versions en anglais et en allemand ont été développées pour faciliter les déplacements des touristes et répondre à la dimension transfrontalière et européenne du réseau.

U'GO : QUAND LE TÉLÉPHONE DEVIENT TITRE DE TRANSPORT

-
A travers l'application U'GO lancée en juin, la CTS permet désormais à ses clients d'acheter et de valider leurs titres de transport avec leurs smartphones NFC Cityzi. Unique en son genre, cette billettique sans contact se veut aussi pratique que 100 % sécurisée grâce à un partenariat avec les banques et les opérateurs de téléphonie.

DE GROS TRAVAUX À LA STATION GARE

-
Six imposants ventilateurs ont été installés, entre les mois de mai et de juillet, au cœur du tunnel emprunté par les trams pour rejoindre la station Gare. L'opération met à niveau la détection incendie avec un impact positif sur la qualité de l'air dans la station.

VOYAGER JUSQU'AU BOUT DE LA NUIT

-
Le réseau de nuit a été restructuré en septembre. Ce n'est plus une mais trois lignes qui circulent de 23h30 à 5h30, du jeudi au samedi. Outre des lieux appréciés par les noctambules, la Robertsau et Illkirch, ces bus spéciaux en partance du centre-ville desservent désormais les quartiers de Koenigshoffen, des Poteries, de HautePierre et de Cronembourg.

VÉLHOP DÉPASSE LE MILLION DE JOURNÉES VENDUES

-
Piloté par Strasbourg Mobilités, entreprise spécialisée dans les mobilités douces dont la CTS est l'actionnaire de référence, le dispositif de vélos partagés Vélhop a pour la première fois dépassé le million de journées vendues. Il s'est aussi étoffé, à l'automne, avec la location de vélos à assistance électrique et de tandems dédiés, notamment, aux personnes en situation de handicap visuel désirant pratiquer une activité physique accompagnée.

LA PREMIÈRE LIGNE DE BUS À HAUT NIVEAU DE SERVICE

-
La Compagnie a inauguré le 30 novembre la première ligne de Bus à Haut Niveau de Service de l'agglomération. Reliant Strasbourg et l'Espace Européen de l'Entreprise à Schiltigheim, la ligne G jouit d'une régularité optimum grâce à un tracé à 80 % en site propre. Ses fréquences ont été renforcées après seulement deux semaines d'exploitation pour répondre à l'engouement des clients.

DEUX NOUVELLES CONQUÊTES DE L'OUEST POUR LE TRAM

-
En marge de la création du BHNS, les lignes de tram A et D ont fait l'objet de travaux d'extension durant deux ans, incluant la réalisation de cinq stations, de deux kilomètres d'infrastructures et d'un nouveau P+R. Mis en service le 30 novembre, ces prolongements affinent la desserte des quartiers ouest de Strasbourg.

TROIS PRIX SALUENT LA QUALITÉ DU RÉSEAU

-
En remportant un Pass de Bronze, la CTS figure pour la 4^e année consécutive au Palmarès mobilités de « Ville, Rail et Transports ». Elle peut aussi se targuer d'avoir reçu le trophée du jury des Challenges de la Journée du Transport Public pour « Est-ce que j'ai une tête à exploser mon budget ? », une campagne incitant à prendre les transports publics. L'application U'GO a, elle, été récompensée par Numéric'Alsace, un prix valorisant les entreprises innovantes en matière de nouvelles technologies.

LE TAUX DE FRAUDE PASSE SOUS LA BARRE DES 10 %

-
Une enquête réalisée auprès de 17 000 personnes en novembre 2013 montre que le taux de fraude a été considérablement réduit en 5 ans puisqu'il est passé de 12,4 % à 9,2 %. Cette amélioration montre l'apport de la tarification solidaire qui permet aux populations les plus démunies de disposer d'un abonnement pour l'accès aux transports publics. Elle témoigne aussi de l'efficacité du renforcement du dispositif de lutte contre la fraude de la CTS.

UNE ENTREPRISE INNOVANTE

LIGNE G : NOUVELLE LIGNE, NOUVEAU PRODUIT, NOUVEAU LOOK

La CTS a inauguré, le 30 novembre, la première ligne de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) de l'agglomération strasbourgeoise. Baptisée ligne G, celle-ci relie la gare de Strasbourg à l'Espace Européen de l'Entreprise à Schiltigheim. Ses objectifs : offrir la qualité de service du tramway : fiabilité (temps de trajet garanti par la voie réservée), rapidité (desserte gare centrale-Espace Européen de l'Entreprise en 15mn), confort (spacieux, lumineux et confortable). Pour ce faire, 80 % des 5,2 km de son itinéraire ont été réalisés en site propre, ce qui lui permet d'évoluer à 19-20 km/h en moyenne, soit autant qu'un tram, et garantit une régularité maximale pour les usagers. Les bus affichent, en outre, une fréquence de six minutes aux heures de pointe et de huit minutes en période creuse, et bénéficient de la priorité aux feux sur tous les autres véhicules, exception faite des trams qu'ils ne croisent qu'à un seul carrefour.

Autre caractéristique forte : l'aménagement intérieur des BHNS a été conçu pour offrir plus de confort et d'espace aux clients, notamment lors de leur montée et de leur sortie. Ainsi les dix bus articulés de modèle Citaro G, construits par Mercedes Benz, sont dotés de quatre portes de type tramway. Choisis en tenant

compte des observations d'associations d'usagers et des personnels de l'entreprise, ces véhicules de 18 mètres de long se distinguent également par une capacité de 140 places, dont 33 assises. Malgré cette caractéristique, pour répondre à la demande, un bus supplémentaire a été mis en ligne, entre 7h et 8h, quinze jours seulement après la mise en service de la ligne.

Dans le souci de répondre davantage encore aux attentes de la clientèle, un système d'information en temps réel

équipe tous les bus ainsi que les douze stations de la ligne. Une station automatique Vélhop et une autre d'auto-partage Citiz ont été ouvertes sur la ligne. À son terminus, face à la Chambre

de Métiers à Schiltigheim, c'est un parking-relais (P+R) qui a été réalisé.

La ligne G met à l'honneur l'œuvre de Theo Van Doesburg, artiste peintre qui participa en 1928 à la décoration de l'Aubette à Strasbourg avec Hans Arp et Sophie Taeuber-Arp. Les véhicules de la ligne G de la CTS rendent ainsi hommage aux formes colorées et à angle droit, emblématiques de ce bâtiment strasbourgeois.

Les aménagements intérieurs ont également fait l'objet d'une attention particulière puisque le choix des matériaux et des couleurs se veut moderne et élégant et en accord avec l'univers de Theo Van Doesburg.

PRÈS DE 10 000 VOYAGES/JOUR



FOCUS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) dédié à la ligne G a été aménagé dans une optique d'accessibilité pour tous :

- Un plancher bas intégral.
- Une annonce sonore et visuelle pour chaque arrêt et destination.
- 2 emplacements pour les usagers en fauteuil roulant (UFR)
- 4 emplacements pour les personnes à mobilité réduite

(PMR) matérialisés en jaune, couleur facilement repérable pour tous.

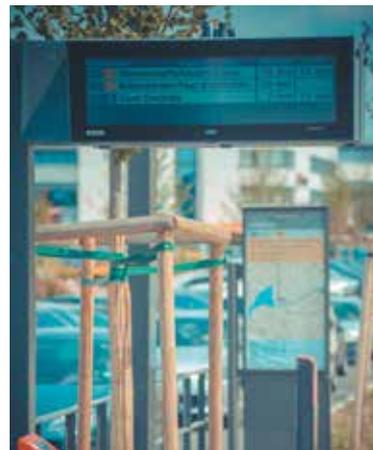
- Activation de la palette directement sur le quai de la station.
- Un cheminement libre de tout obstacle en station.

La CTS a impliqué les associations de personnes à mobilité réduite pour qu'elles puissent tester directement l'ergonomie du matériel lors d'une visite à l'usine Mercedes.



**6 000 EMPLOIS
DESSERVIS**

**5.2 KM DE LIGNE
DONT 80 % EN SITE PROPRE**



**LIAISON GARE CENTRALE-ESPACE EUROPÉEN
DE L'ENTREPRISE EN 15 MN**

VÉLHOP : PLUS D'UN MILLION DE JOURNÉES VENDUES EN 2013

-
Trois ans après son lancement, Vélohop continue son développement. En 2013, plus de 35 000 contrats de location ont été signés (+ 7 %/2012). Pour la première fois sur une année, le dispositif de vélos partagés, géré par Strasbourg Mobilités, a même passé le cap du million de journées vendues (1 193 395 jours cumulés soit une hausse de 58,3 % en un an). Ces résultats sont dus avant tout à la très forte progression des abonnements tout public annuels (+ 171 %/2012) et des formules pour étudiants (+ 62 %/2013). L'augmentation du nombre de clients a généré une croissance de 34 % de l'ensemble des recettes (421 k€ contre 314 k€), le tout dans un contexte dans lequel les tarifs sont restés identiques.

Conformément au contrat de la Délégation de Service Public, la Communauté urbaine de Strasbourg, en sa qualité de délégant, a fourni 600 vélos partagés supplémentaires à Strasbourg Mobilités durant l'année, portant ainsi le parc de vélos en boutique à 4 300 unités.

Une cinquième boutique de location a été inaugurée à Schiltigheim. Outre mettre à disposition des deux roues, celle-ci a la particularité de proposer l'ensemble des services de la CTS (la vente d'abonnements et de tickets ainsi que la création de cartes Badgéo) grâce à un accord spécifique conclu entre les deux entreprises.

En outre, quatre stations sont venues renforcer les quinze points de location de vélos automatisés déjà opérationnels dans la CUS : deux à Schiltigheim, une au port du Rhin (Auberge de Jeunesse) et une Place du Marché (quartier Strasbourg – Neudorf).

Autre nouveauté : l'acquisition de quinze vélos à assistance électrique dédiés à des locations courtes (de un à 15 jours maximum) et d'un vélo-cargo.

Dix tandems sont aussi venus compléter la flotte Vélohop à l'automne dans l'objectif de permettre à des personnes en situation de handicap visuel de pratiquer une activité physique accompagnée. Cinq d'entre eux sont d'ailleurs loués à l'année aux membres de l'association « Vue d'ensemble ». Des partenariats avec d'autres structures similaires sont déjà envisagés pour l'année 2014. Parallèlement à cette initiative originale, Strasbourg Mobilités continue à s'investir en lien avec la CUS, dans une expérimentation médicale en vigueur depuis novembre 2012. Des patients souffrant d'obésité modérée, de diabète de type II ou de maladies cardio-vasculaires peuvent désormais se voir prescrire par un médecin un abonnement Vélohop gratuit.

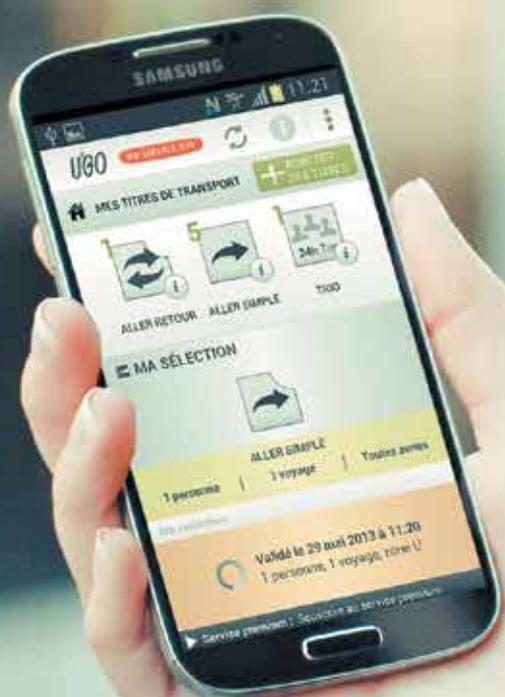


U'GO : QUAND LE TÉLÉPHONE DEVIENT TITRE DE TRANSPORT

Après avoir introduit un dispositif d'informations voyageur sur téléphone portable en 2012, la CTS a poussé encore plus loin l'innovation en proposant, en juin 2013, U'GO, une billettique sans contact inédite. Développée spécialement pour l'occasion, cette plateforme rend accessible l'intégralité de la gamme tarifaire de l'entreprise sur l'ensemble des smartphones NFC Cityzi. Toute personne disposant d'un appareil de ce type et ayant téléchargé l'application peut acheter directement des titres de transport individuels ou collectifs, à l'unité ou en carnet. Il est possible également, après la création d'un compte personnel sur www.cts-strasbourg.eu, de gérer son abonnement. Tout aussi facilement, le système permet de valider son titre en approchant son mobile des tags NFC apposés sur les valideurs en stations tram ou à l'intérieur des bus.

Visant à faciliter l'accès aux transports en commun, l'application se veut aussi pratique que sûre à 100 %. Et pour cause : les transactions sont assurées par une banque ou effectuées via un opérateur de téléphonie. Orange, Sosh, M6 Mobile, SFR, Bouygues Telecom, NRJ Mobile, CIC Mobile ou encore Crédit Mutuel Mobile figurent parmi les partenaires de la Compagnie. Afin de sécuriser toujours davantage les utilisateurs, une option U'GO Premium permet de bloquer immédiatement son compte en cas de perte ou de vol de son téléphone. Celui-ci est ensuite automatiquement et immédiatement reconnecté au nouvel appareil du client.

En permettant la dématérialisation des titres de transport, U'GO, via le système Near Field Communication (NFC), s'inscrit pleinement dans la politique de développement durable menée depuis des années par la CTS et la Communauté urbaine de Strasbourg, son autorité organisatrice. La ville est d'ailleurs labellisée « territoire leader du mobile sans contact » par l'Etat en janvier 2011 et a été récompensée par le label « Territoire Innovant des Interconnectés » en décembre 2012. En novembre, U'GO a été récompensé dans le cadre de Numéric'Alsace, un concours valorisant les entreprises innovantes en matière de nouvelles technologies.



AU PLUS PRÈS DU CLIENT



ÊTRE EN LIGNE AVEC SES CLIENTS

Afin de répondre toujours davantage aux attentes des voyageurs, la CTS a fait évoluer son site internet. Si l'ancienne version enregistrait déjà deux millions de visites annuelles, celle-ci méritait tout de même d'être plus pratique, plus conviviale et plus ergonomique. Pour ce faire, une boutique en ligne modernisée a été conçue afin d'éviter aux clients de devoir se déplacer dans les points de vente de la CTS. En quelques clics, ils peuvent désormais acheter des titres de transport ou obtenir une carte BadgéO ou encore effectuer une demande de mise à jour de leurs droits.

Parallèlement, un nouveau moteur de recherche d'itinéraires accessible dès la page d'accueil du site a été développé avec Vialsace. Cette fonction est l'une des plus plébiscitées par les Internauts. En 2012, 8 millions de demandes d'itinéraires ont été comptabilisées sur l'ancien site de la CTS, ce qui signifie que 7 % des voyages réalisés annuellement sur le réseau bus et tram de la CTS sont prévus sur la Toile. Partant de ce constat, mais aussi pour répondre à une logique d'utilisation nomade, le site s'adapte de manière systématique et immédiate au mode d'écran utilisé (mobile, tablette, ordinateur). De même, il répond aux besoins des personnes malvoyantes à travers la modification de la taille des caractères et l'adaptation du contraste des contenus, conformément à la norme internationale W3C. Les pages ont également été traduites en anglais et en allemand pour les touristes rappelant ainsi le statut de capitale européenne de Strasbourg. Enfin, le site est également relié au compte Twitter et la page Facebook (2 500 fans) qu'anime la CTS pour informer sa clientèle.

-

"2 500 fans sur Facebook"



LA CTBR, AUSSI, RESTE CONNECTÉE

-

Durant l'année, la Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR), filiale de la CTS chargée du réseau interurbain du bassin strasbourgeois, a également remis à la page son site Internet www.ctbr67.fr. Depuis le 25 février, les clients peuvent effectuer en ligne une demande de duplicata de leur dossier et ainsi gagner du temps en évitant de devoir se déplacer en agence. Parallèlement, pour rester connectée avec sa clientèle et contribuer à changer les mentalités en matière de déplacement, la CTBR a lancé en décembre sa première newsletter. Ce support trimestriel numérique a pour ligne éditoriale de promouvoir ses actions en donnant plus de visibilité à ses services, ses engagements et son métier. Près de 1 600 destinataires la reçoivent déjà gratuitement dans leur boîte mail. La plupart sont également inscrits sur sa page Facebook lancée en 2012 et dont le but est de délivrer des messages ludiques et informatifs, en cas par exemple de promotions commerciales.



L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

-
Les efforts constants que mène la CTS au profit de ses clients portent leurs fruits. Pour preuve : 91 % des clients se déclarent globalement satisfaits par les services, selon une étude réalisée en octobre 2013 auprès de 1 800 personnes. De façon plus fine, cette dernière révèle que l'ensemble des agents présents sur le réseau répond aux attentes de plus de 90 % des clients. L'accueil offert par les personnels en agence obtient à lui seul 95,3 % d'opinions positives. Le taux grimpe même à 95,7 % en ce qui concerne la qualité de l'information délivrée par les agents en cas de préparation d'un voyage ou de question sur les points d'arrêts.

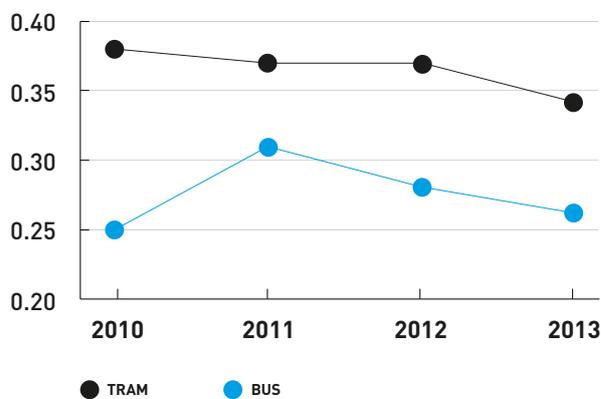
**TAUX DE
SATISFACTION
GLOBALE : 91 %**

ALLER PLUS LOIN DANS LA SÉCURITÉ

D'année en année, la CTS travaille sur la réduction du taux d'accidentologie. Les efforts des équipes sont constants : formation mais aussi analyse systématique des accidents. Une collaboration étroite avec le Service de

l'Information et de la Régulation Automatique de la Circulation de la Communauté urbaine de Strasbourg permet de travailler conjointement les priorités entre les modes et d'observer finement l'évolution des comportements.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCIDENT ANNUEL AUX 10.000 KM



Si pour le tramway le taux d'accident annuel est à la baisse depuis 2010, les résultats du bus sont plus variables. Ces derniers sont fortement mis à contribution lors des périodes de travaux sur le réseau et de ce fait, sont plus exposés au risque d'accident. On note cependant un retour à la normale en 2013.

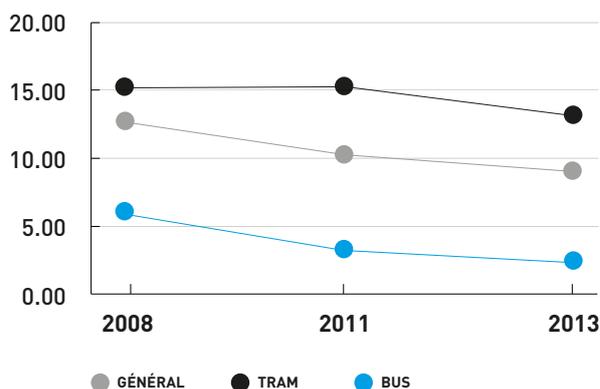
22

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

En 5 ans, le taux de fraude sur l'ensemble du réseau est passé de 12,4 % à 9,2 % en 2013. Ce recul équivaut à 1,5 million d'euros de recettes supplémentaires que la CUS va pouvoir utiliser pour renforcer les services au bénéfice des clients en règle. La baisse du nombre de fraudeurs est

le fruit d'un renforcement du dispositif de contrôle ainsi que de l'instauration en 2010, pour les plus démunis, d'une tarification solidaire calculée en fonction des revenus qui permet à tous les usagers de pouvoir voyager en règle dans des conditions tenant compte de leurs ressources réelles.

ÉVOLUTION DU TAUX DE FRAUDE



AFFIRMER LA DÉMARCHE ARTISTIQUE

-
Offrir une image encore plus dynamique aux transports en commun tout en démocratisant l'art, telles sont les ambitions d'une démarche inédite menée par la CTS depuis 2011. Chaque nouveau bus acquis par l'entreprise est désormais habillé avec des œuvres de plasticiens connus ou en devenir, originaires de Strasbourg ou entretenant des liens particuliers avec la ville. Après une célébration de l'illustrateur Tomi Ungerer en 2011 et de l'artiste François Génot en 2012, un hommage a été rendu à Théo Van Doesburg en 2013. Les dix bus à haut niveau de service dédiés à la nouvelle ligne G ont été décorés en référence au bâtiment strasbourgeois de l'Aubette, la « Chapelle Sixtine de l'Avant-Garde », que le peintre hollandais décora en 1928 avec Hans-Jean Arp et Sophie Taeuber. Les bus ont été agrémentés d'aménagements intérieurs modernes et confortables aux teintes rappelant leur habillage extérieur orné de formes géométriques colorées.



UNE MOBILITÉ DURABLE ET VERTUEUSE

UNE GESTION VERTUEUSE : DES ÉQUILIBRES ÉCONOMIQUES PRÉSERVÉS

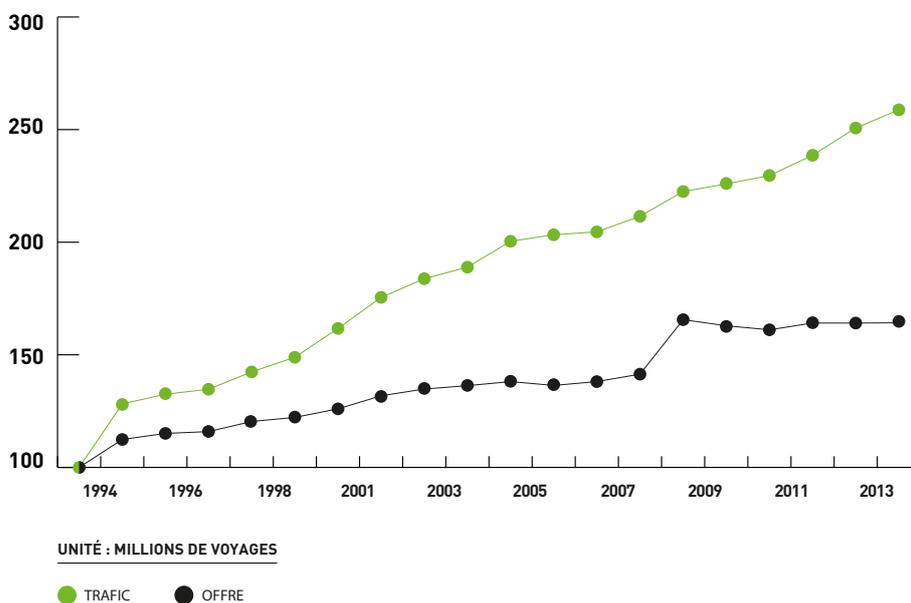
Le nouveau réseau mis en service fin novembre 2013 gagne 9 km de lignes supplémentaires et ajoute, avec la ligne G, un nouveau mode de transport. Le réseau représente aujourd'hui 65 km de lignes en site propre. L'année 2013 est dans la continuité des bons résultats de 2012 et 2011. Depuis 2009, la fréquentation des bus et des trams a progressé de 23 % à offre quasi constante, grâce à un réseau optimisé, à la fois de plus en plus efficace et de plus en plus attractif. Pour une offre de transport quasiment stable entre 2012 et 2013, la fréquentation est au rendez-vous : + 3.2 %. Sur l'ensemble du réseau bus/tram ce sont à présent

117,6 millions de voyageurs annuels, soit plus de 420 000 voyages quotidiens et 7,3 voyages au km. La Communauté urbaine de Strasbourg peut ainsi se targuer d'enregistrer près de 250 voyages en transport public par an et par habitant : un record pour une agglomération de la taille de Strasbourg !

Plus globalement, au cours des quatre dernières années, le réseau a vu sa fréquentation bondir de 23 % alors même que son offre n'a augmenté que de 0,8 %. Autre donnée importante : les 125 000 abonnés et les titres des voyageurs occasionnels ont financé près de 40 % des dépenses de fonctionnement du réseau.

24

ÉVOLUTION DU TRAFIC URBAIN COMPARÉ À L'OFFRE





UNE ENTREPRISE CRÉATRICE D'EMPLOIS

-

Dans le prolongement des 59 embauches l'année précédente, 90 personnes ont été recrutées en CDI en 2013. Rien que dans le cadre du chantier du BHNS, la CTS a, en outre, généré des activités pendant plusieurs mois à quelques 400 salariés d'entreprises partenaires et de sous-traitants.

Le choix des nouveaux collaborateurs de la CTS s'est fait dans le respect de la Charte de la Diversité IMS-Entreprendre signée en novembre 2012. Afin de lutter contre tout type de discrimination, un dispositif d'écoute ouvert à tous les salariés a par ailleurs été instauré.

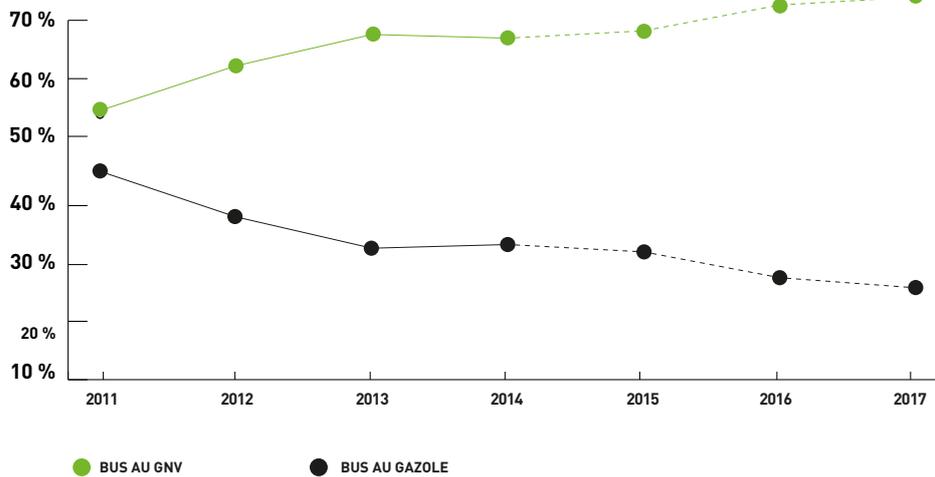
Une politique forte en termes de formation a également été menée grâce au déblocage d'une enveloppe de 2 millions d'euros (3,9 % de la masse salariale). Plus globalement, 400 formations ont été dispensées dans le cadre de l'extension des trams A et D et du lancement du BHNS. En outre, quatre nouveaux apprentis ont été accueillis.

UNE ACTIVITÉ VERTE

Conformément à une feuille de route élaborée en 2009, l'entreprise s'attèle à suivre une stratégie de Développement Durable exemplaire. Cette dernière s'articule, d'abord, autour d'un choix vertueux des matériels, comme l'atteste l'évolution du parc bus par l'achat de véhicules au gaz naturel et la formation de 300 conducteurs à l'éco-conduite durant l'année, soit autant que pendant les douze mois précédents.

L'ensemble des initiatives instaurées a contribué à réduire de 25,4 % les émissions de CO₂ par voyageur en quatre ans. Bon chiffre également : l'électricité consommée par la CTS est générée à 55 % par des sources vertes, comme l'éolien, la géothermie et le solaire.

ÉVOLUTION DU PARC DE BUS



26

Un soin particulier est aussi porté à la réduction et à la valorisation des déchets. Ainsi, sur les 1 034,46 tonnes produites en 2013 (dont près de la moitié correspond au sable utilisé dans le système de freinage des trams et au nettoyage des stations), 845,96 tonnes ont été triées et revalorisées. L'entreprise a lancé, durant l'année, un nouvel appel d'offres afin d'encore améliorer et optimiser la gestion des déchets inhérents à ses activités et à celles de la Compagnie des Transports du Bas-Rhin, sa filiale.

Au-delà de ces mesures, la politique environnementale de l'entreprise repose aussi sur l'implication de l'ensemble des salariés. Dans les services administratifs, par exemple, des gestes simples sont effectués au quotidien, à l'instar de l'extinction des ordinateurs à la fin de la journée de travail et d'une réduction des impressions. Ainsi, seules 7,3 tonnes de papiers ont été utilisées à des fins bureautiques, soit 16,1 % de moins qu'en 2012. Afin de saluer leur contribution, les personnels perçoivent annuellement une prime d'intéressement relative aux économies d'énergie réalisées, aux ratios d'accidentologie et à l'augmentation de la fréquentation du réseau.

ANCRRER LA POLITIQUE DE PRÉVENTION AUPRÈS DES JEUNES

-
Depuis 2011, la CTS a noué un partenariat avec l'association Sporting Futsal, dont la vocation est de faire de la prévention et de l'éducation à la citoyenneté à travers des activités de foot en salle. Ainsi à l'occasion de matchs un mercredi par mois, l'équipe prévention de la compagnie sensibilise des jeunes sur les règles à respecter dans les trams et les bus. En 2013, plus de 500 enfants et adolescents, issus des différents quartiers strasbourgeois, ont été concernés. Dans un même objectif, des agents volontaires se sont aussi rendus dans des écoles et des collèges ou encore ont participé à des actions événementielles comme les Journées de la Sécurité Routière et le Raid City Andros. Ainsi, ce sont près de 2 100 jeunes qui ont été rendus attentifs, durant l'année, aux règles et principes des transports en commun et aux métiers de la Compagnie.



RÉSULTATS FINANCIERS

DONNÉES GÉNÉRALES, RATIOS CLÉS

-

	2013	2012	2013/2012	2013/1992
Offre kilométrique totale (en millions de km)	17,463	17,475	- 0,1 %	78,4 %
Urbaine	16,062	16,139	- 0,5 %	69,8 %
dont bus	10,487	10,421	0,6 %	10,9 %
dont Tram	5,576	5,718	- 2,5 %	
Affrétés	1,342	1,251	7,3 %	
Activités hors concession	0,059	0,085	- 31,0 %	- 82,3 %
Places-kilomètres-offertes totales hors affrétés (en millions)	2 926,74	2 827,88	3,5 %	190,1 %
Places-kilomètres-offertes urbaines (en millions)	2 926,74	2 827,88	3,5 %	190,1 %
dont places-kilomètres-offertes Tram	1 777,87	1 824,97	- 2,6 %	
Places-kilomètres-offertes affrétées (en millions)	130,63	121,81	7,2 %	
Voyages urbains (en millions)	117,617	113,944	3,2 %	194,0 %
Voyages / km	7,32	7,06	3,7 %	66,4 %
Recette hors taxe urbaines de trafic (en millions d'euros)	68,64	65,69	4,5 %	267,4 %
Recette clients hors taxe (en millions d'euros)	44,79	42,673	5,0 %	186,6 %
Recette collectivités hors taxe (en millions d'euros)	23,84	23,01	3,6 %	681,8 %
Recette hors taxe activités hors concession (en millions d'euros)	0,60	1,00	- 39,9 %	- 37,2 %
Recette moyenne hors taxe / déplacement (€)	0,82	0,81	1,2 %	40,9 %
Recette payée par le client hors taxe / déplacement (€)	0,533	0,524	1,7 %	11,1 %
Effectif moyen total (en équivalent temps plein)	1 466,9	1 440,3	1,8 %	50,9 %
Effectif moyen conduite	924,49	905,72	2,1 %	43,1 %
Ratio de couverture urbain (recettes clients / dépenses)	39,6 %	38,2 %	3,7 %	- 32,6 %
Contribution CUS TTC	108,42	110,66	- 2,0 %	361,0 %
Dont part fonctionnement	68,60	69,379	- 1,1 %	249,7 %
Dont part investissement	39,82	41,282	- 3,5 %	918,5 %
Résultat net comptable CTS (en milliers d'euros)	245,25	1 535,91	- 84,0 %	- 72,7 %

COMPTE DE RÉSULTAT 2013

-

CHARGES	Exercice 2013	Exercice 2012	PRODUITS	Exercice 2013	Exercice 2012
CHARGES D'EXPLOITATION			PRODUITS D'EXPLOITATION		
Achats de matières premières et autres approvisionnements	8 611,19	9 106,83	Production vendue (biens et services)	78 225,92	74 685,47
Variation de stocks	- 312,51	- 595,92	Montant net du chiffre d'Affaires	78 225,92	74 685,47
Achats non stockés de matières et fournitures	7 519,01	7 355,32	Production immobilisée	715,30	357,60
Autres achats et charges externes	32 368,75	31 901,97	Contribution forfaitaire d'exploitation	41 996,94	44 787,77
Impôts, taxes et versements assimilés	9 139,50	9 215,39	Reprise sur provisions et amortissements	1 864,97	3 838,07
Charges de personnel			transfert de charges	34 716,26	35 084,48
Salaires et traitements	52 401,77	51 453,26	Subventions d'investissement virées au résultat	12 990,58	13 193,21
Charges sociales	21 427,15	21 951,36	Autres produits	4,88	4,41
Dotations aux amortissements et aux provisions			TOTAL I	170 514,86	171 951,01
- sur immobilisations (amortissements)	36 048,30	37 109,69	PRODUITS FINANCIERS		
- sur immobilisations (provisions)	-	100,0	De participations	146,40	256,20
- sur actifs circulants (provisions)	157,50	154,62	D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	0,25	0,23
- pour risques et charges (provisions)	4 875,79	4 412,94	Autres intérêts et produits assimilés	300,10	466,05
Autres charges	89,65	48,07	Reprises sur provisions et transferts de charges	6 178,67	7 217,08
TOTAL I	172 326,10	172 213,50	Différences positives de change	0,19	0,0
CHARGES FINANCIÈRES			Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	27,01	72,35
Dotations aux amortissements et aux provisions	-	0,04	TOTAL II	6 652,62	8 011,91
Intérêts et charges assimilés	6 171,57	7 119,05	PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Différences négatives de change	0,20	0,21	Sur opérations de gestion	279,92	1 103,01
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			Sur opération en capital		
TOTAL II	6 171,77	7 119,31	- Produits de cessions d'éléments d'actifs	83,02	118,25
CHARGES EXCEPTIONNELLES			- Subventions d'investissement virées au résultat	198,26	- 33,92
Sur opérations de gestion	308,59	1 601,31	- Autres produits exceptionnels	253,20	620,28
Sur opération en capital			Reprise sur provisions et transferts de charges	4 132,84	3 982,33
- valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	510,27	290,79	TOTAL III	4 947,23	5 789,95
- autres charges exceptionnelles de placement	0,0	8,72	TOTAL DES PRODUITS (I à III)		
Dotations aux amortissements et aux provisions	2 615,10	3 010,45		182 114,71	185 752,88
TOTAL III	3 433,97	4 911,27	SOLDE CRÉDITEUR = Perte		
PARTICIPATION DES SALARIÉS IV			TOTAL GÉNÉRAL		
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES V	- 62,38	- 27,12		182 114,71	185 752,88
TOTAL DES CHARGES (I à V)	181 869,46	184 216,96			
SOLDE CRÉDITEUR = Bénéfice	245,25	1 535,91			
TOTAL GÉNÉRAL	182 114,71	185 752,88			

LE BILAN DE L'EXERCICE 2013 EN MILLIONS D'EUROS

-

ACTIF

	2013	2012
Immobilisations incorporelles	2,18	1,62
Immobilisations corporelles	422,57	394,73
Immobilisations financières	3,25	3,21
Stocks et encours	8,30	8,11
Avances et acomptes versés	0,24	-
Créances d'exploitation	20,60	10,27
Valeurs mobilières de placement	18,49	14,09
Disponibilités	23,37	24,48
Charges constatées d'avance	1,60	1,07
TOTAL GENERAL	500,60	457,58

PASSIF

	2013	2012
Capital	5,00	5,00
Réserves	1,44	1,44
Report à nouveau (perte)	- 2,69	- 2,94
Subventions d'investissement	110,56	117,64
Provisions réglementées	21,29	22,33
Provisions pour risques et charges	26,11	23,04
Dettes financières	280,85	255,40
Dettes d'exploitation	51,87	29,88
Dettes diverses	3,79	3,56
Produits constatés d'avance	2,38	2,23
TOTAL GENERAL	500,60	457,58

Compagnie des Transports Strasbourgeois

14 rue de la Gare aux Marchandises
CS – 15 002
67 035 Strasbourg Cedex 2

Tél. : 03 88 77 70 70

www.cts-strasbourg.eu

