

A	B	C
D	E	F

COMPAGNIE DES TRANSPORTS
STRASBOURGEOIS

2	4	6	7
10	12/22	13	
14/24	15	15a	
17	19	21	27
30	31	40	50
62	63	65	66
70	71	72	

.....

2011

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
ET DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE

.....

A	B	C
D	E	F

2	4	6	7
10	12/22	13	
14/24	15	15a	
17	19	21	27
30	31	40	50
62	63	65	66
70	71	72	



**LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION**
au 31-12-2011

SOMMAIRE

**PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

Roland RIES
*Sénateur - Maire de Strasbourg
1^{er} Vice-Président de la
Communauté urbaine de Strasbourg*

VICE-PRÉSIDENTS

Sébastien ZAEGEL
*Vice-Président du Conseil Général
Maire de Geispolsheim*

Jacques BIGOT
*Président de la
Communauté urbaine de Strasbourg
Maire d'Illkirch-Graffenstaden*

CENSEURS

Mathieu CAHN
*Vice-Président de la
Communauté urbaine de Strasbourg
Adjoint au Maire*

Christian BUISSON
Représentant de TRANSDEV

ADMINISTRATEURS

Doris HAHN
*Maire d'Eckwersheim
Vice-Présidente de la
Communauté urbaine de Strasbourg*

Alain JUND
*Adjoint au Maire
Conseiller Communautaire*

Fabienne KELLER
*Sénatrice
Conseillère Communautaire*

René LACOGNE
*Maire de Fegersheim
Conseiller Communautaire*

Raphaël NISAND
*Maire de Schiltigheim
Vice-Président de la
Communauté urbaine de Strasbourg*

Yves LE TALLEC
Conseiller Général

André LOBSTEIN
*Conseiller Général
Maire d'Eckbolsheim*

Francis CHAPUT
*Représentant permanent
de TRANSDEV*

Gil VAUQUELIN
*Représentant permanent
de la Caisse des dépôts
et consignations*

Page 4
**UNE OFFRE DE TRANSPORT
PUBLIC EN CONSTANTE
AMÉLIORATION**

Page 6
**LES PERFORMANCES
ÉCONOMIQUES SONT
EN HAUSSE**

Page 8
**DES PRATIQUES
PLUS RESPECTUEUSES
DES ÉQUILIBRES
ENVIRONNEMENTAUX**

Page 10
**UNE ENTREPRISE
CITOYENNE POUR MIEUX
VIVRE ENSEMBLE**

Page 12
**LE PROJET D'ENTREPRISE
2009-2013 - BILAN ANNUEL**

Page 14
**LES PERSPECTIVES
D'ÉVOLUTION DU RÉSEAU**

« En 2011, plus de 108 millions de voyages ont été effectués sur les lignes bus et tram de la CTS, soit 4 % de plus que l'an passé. Cette évolution nous renseigne d'une part sur la perception de plus en plus positive qu'ont les utilisateurs des services offerts par la CTS et, d'autre part, sur la modification des comportements. Les premiers éléments dont nous disposons pour 2012 confirment d'ailleurs cette tendance et je m'en réjouis. Sans aucun doute, la mise en place de la tarification solidaire en juillet 2010 ainsi que la hausse du coût des énergies fossiles expliquent pour une part ces changements intervenus dans la mobilité des habitants de notre agglomération.



Aujourd'hui, il revient à la CTS de répondre efficacement à la diversité de ces nouveaux besoins et à leur plus grand nombre, tout en continuant à parfaire sa méthode de gestion du réseau.

À cet effet, des outils d'évaluation (enquêtes clients mystères, enquêtes de satisfaction, etc.) et des indicateurs ont récemment été mis en place afin de mesurer les performances de l'entreprise de manière continue.

Cette démarche « qualité » guide le travail de toutes nos équipes dont l'action a été reconnue fin 2011 par l'obtention du label Qualité Veolia-Transdev. Je suis très heureux que cette attribution soit venue récompenser toutes ces initiatives.

La CTS va toujours de l'avant et prépare aussi l'avenir en développant son offre et en imaginant de nouveaux services.

En lien avec les services de la Ville et de la Communauté urbaine de Strasbourg, ses équipes œuvrent actuellement pour l'extension du tram vers le Parc des Sports à HautePierre et le Parc des Poteries où les travaux ont commencé dès la fin 2011. Elles contribuent aussi activement à la phase d'étude pour la ligne de Bus à Haut Niveau de Service reliant la Gare Centrale à l'Espace Européen de l'Entreprise. Enfin, la CTS a participé aux réunions de concertation pour présenter le projet de tramway « Vendenheim – Wolfisheim » qu'elle a soumis à la Collectivité.

Innover, c'est aussi expérimenter, comme en atteste le lancement du programme NFC suite à la désignation par l'État de la Ville de Strasbourg comme ville pilote dans le domaine de la technologie sans contact. La CTS, largement impliquée dans ce domaine, a initié dès la fin 2011 deux volets importants : l'information voyageurs et la vente de titres dématérialisés sur smartphone.

En outre, une démarche originale, à la fois patrimoniale et culturelle a été lancée en collaboration avec la Ville de Strasbourg, avec pour objectif de mettre l'art en mouvement dans la ville. Ainsi, au cours de l'année, 29 nouveaux bus aux couleurs de l'univers de Tomi Ungerer ont été mis en service à l'occasion des 80 ans de l'artiste strasbourgeois. Désormais, à chaque nouvelle commande de bus, la CTS permettra à un artiste local de gagner en visibilité tout en prenant part à la vie de la cité, et au public, d'agrémenter de rêve la vie quotidienne.

Je voudrais pour finir souligner que ce rapport d'activité intègre pleinement pour la première fois les engagements de la CTS en matière de développement durable, car cet enjeu est plus que jamais au cœur des préoccupations des citoyens ; ce rapport a donc également pour objectif de présenter les avancées réelles de l'entreprise dans ce domaine, à l'appui d'indicateurs chiffrés.

Ainsi, la CTS conforte ses acquis de réseau de transport moderne et dynamique tout en préparant activement l'avenir en visant une meilleure efficacité et une plus grande convivialité. »

Roland Ries

Président du Conseil d'administration
de la CTS

UNE OFFRE DE TRANSPORT PUBLIC EN CONSTANTE AMÉLIORATION

En accord avec les orientations de la Communauté urbaine de Strasbourg, la CTS développe l'offre de transport public de voyageurs afin de répondre à la demande croissante de mobilité durable dans l'agglomération strasbourgeoise. Elle favorise les nouvelles mobilités et renforce la qualité de service, et ce dans un contexte budgétaire contraint et à des coûts maîtrisés.

Coup d'accélérateur pour les nouvelles mobilités

Le P+R Rotonde est inauguré !



Le 24 novembre 2011, la CTS a inauguré le nouveau Parking Relais multimodal Rotonde. D'une capacité de 450 places, réparties sur cinq étages, ce P+R totalement automatisé est ouvert 24 h/24 tous les jours de la semaine.

Cet ouvrage a été conçu pour le confort des clients et favorise l'intermodalité voiture-autopartage-vélo-bus-tram. Conforme aux meilleures normes d'accessibilité, il se distingue également par sa clarté et sa facilité d'utilisation grâce à une absence totale de poteaux et à une gestion de la circulation intérieure évitant tout conflit entre les véhicules entrants et sortants.

Vélohop a le vent en poupe !

Depuis son lancement en septembre 2010, le Vélohop s'impose dans le paysage de la mobilité strasbourgeoise. La société Strasbourg Mobilités, filiale de la CTS, a obtenu la délégation de service public de la Collectivité pour exploiter ce service de location de vélos pour la période 2012-2022.

Au total en 2011, ce sont 460 000 locations qui ont été effectuées dans les deux boutiques Gare et Centre ainsi que dans les 11 stations automatiques. Une agence mobile a également été créée dans un bus spécialement dédié à la location de vélos.

VÉLOHOP
460 000 locations
2 boutiques
11 stations automatiques



Une technologie innovante pour les voyageurs

Strasbourg et la CTS, pilotes du NFC

Désignée ville pilote en matière de technologies sans contact le 19 octobre 2011, la Ville de Strasbourg a lancé son programme d'expérimentation en partenariat avec la CTS.

Deux volets ont été initiés, l'information voyageurs et la vente de titres de transport dématérialisés, afin de proposer à la clientèle de la CTS de nouveaux services pour faciliter ses déplacements sur le réseau bus et tram.

La qualité du service rendu au cœur des efforts

Le label Veolia-Transdev, gage de qualité



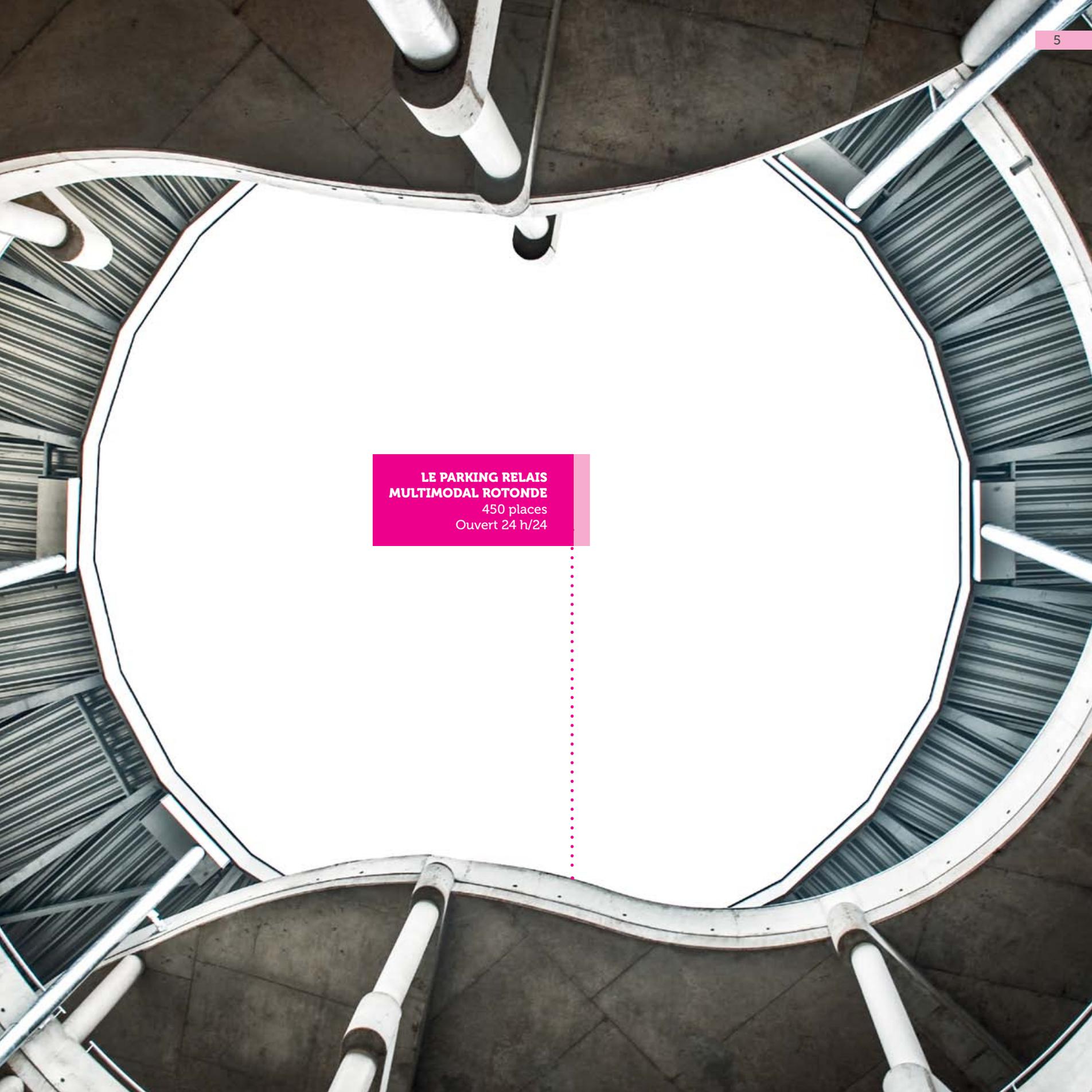
La qualité de service aux clients est une préoccupation constante de la CTS qui s'est concrétisée par l'obtention du label Qualité Veolia-Transdev après un audit externe réussi à la fin de l'année 2011. Cette labellisation implique la mise en place d'une démarche continue d'amélioration de la qualité du service rendu grâce à des outils d'évaluation et des indicateurs permettant de mesurer les performances de l'entreprise telles que la ponctualité, l'information, la propreté, l'accueil et la conformité contractuelle.

L'accessibilité du réseau, une priorité

La CTS poursuit ses efforts sur l'accessibilité des arrêts et des véhicules de son réseau bus-tram. Bandes podotactiles, annonces sonores, bus à hauteur de quai sont autant de mesures qui se mettent progressivement en place afin de faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite.

Les 29 nouveaux bus acquis en 2011 sont tous équipés de deux emplacements UFR (Usagers en Fauteuil Roulant).

Au total, 119 bus, sur les 252 que la CTS compte, sont équipés de deux emplacements pour les personnes en fauteuil roulant.



**LE PARKING RELAIS
MULTIMODAL ROTONDE**
450 places
Ouvert 24 h/24

LES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES SONT EN HAUSSE

Au-delà de l'impact de la tarification solidaire mise en œuvre à l'été 2010, l'optimisation opérée grâce à la création de la ligne de tram F et à la modification de la ligne de tram C participe à rendre le réseau plus attractif : fréquentation et recettes commerciales continuent de progresser.

17 393 741 km

C'est le nombre de kilomètres parcourus en transport urbain en 2011

L'offre de transport se renforce

L'offre totale de transport urbain a progressé de **1,8 %** pour s'établir à 17 393 741 km en 2011 contre 17 079 408 km en 2010, affrètement compris. Cette hausse s'explique par l'effet année pleine de la **mise en service de la ligne de tram F et de la restructuration de la ligne de tram C.**

Il convient cependant de rappeler la chute significative de l'offre en 2010 qui avait été impactée par les nombreux mouvements de grève. Ainsi, l'offre tram a évolué de 3,7 % et l'offre bus de 0,9 %. Quant à l'offre affrétée, elle progresse de 1,2 % et représente 6,3 % de l'offre globale.

Un taux de fraude en baisse

Depuis la mise en œuvre de la tarification solidaire en 2010, les tarifs des transports publics s'appuient sur les ressources réelles des ménages et sur la composition familiale. Cette tarification se veut responsable et juste, elle rend toute fraude inacceptable sur le réseau.

En 2011, **les effectifs des agents de contrôle ont donc été augmentés et les tarifs des amendes nettement réévalués.** La combinaison de ces différents éléments a permis d'obtenir des résultats visibles avec **une baisse du taux de fraude global sur le réseau bus et tram de plus de 2 % (10,2 % en 2011).**

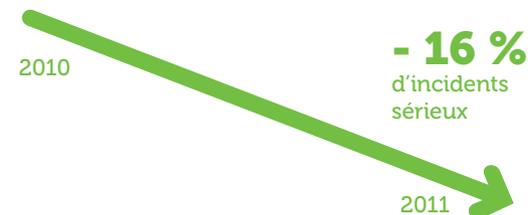
À noter également que la fraude a tout particulièrement baissé sur les lignes de bus, passant de 6,3 % à 3,1 %.

L'interurbain passe au tarif unique

La Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR), filiale de la CTS, assure la gestion et l'exploitation du réseau interurbain du bassin strasbourgeois. En juillet 2011 a été instauré **un tarif unique à 2 € pour tous les trajets en car**, et ce quelle que soit la distance parcourue. L'activité de la CTBR a aussi été marquée par l'expérimentation d'un car à étage, réalisée sur la ligne 230 reliant Wasselonne à Strasbourg. Cette opération s'inscrit dans le cadre du projet de Transport

La sécurité sur le réseau

Après une année 2010 mitigée qui avait vu le nombre total d'incidents sérieux augmenter de 13 %, le bilan annuel de sécurité affiche **une baisse globale des incidents de - 4 % et de - 16 % pour les incidents sérieux.** Cependant, les résultats obtenus en la matière restent, par essence, fragiles et font l'objet d'une constante attention.



158 nouvelles embauches



L'année 2011 a été marquée par **le recrutement de 64 salariés en CDI** pour couvrir le remplacement des départs à la retraite et les besoins liés au nouveau réseau mais aussi 94 en CDD, notamment pour couvrir des missions temporaires au service commercial.

Le taux d'accidents du travail est en baisse et la gravité des accidents est moindre. À l'inverse, le taux d'inaptitude est en progression (16,7 ETP contre 14 en 2010) et appelle à la vigilance. Quant au taux d'absentéisme, il est quasiment stable à 6,8 % en 2011 contre 6,7 % en 2010.

en Site Propre de l'Ouest Strasbourgeois (TSPO) qui vise à améliorer les conditions de transport sur cet axe qui concerne plus de 900 voyageurs par jour.

Évolution de l'offre de transport

La production kilométrique globale de la CTBR s'établit à 5 540 163 km, dont 5 452 540 km pour les lignes régulières et 87 623 km pour les lignes virtuelles (transport à la demande), contre 5 492 000 km en 2010.

LA FRÉQUENTATION ET LES RECETTES : DE BONS RÉSULTATS

Le trafic urbain a progressé de 3,9 % entre 2010 et 2011 sur l'ensemble du réseau Bus et Tram avec plus de **108 millions de voyages réalisés**. Au total, ce sont 77 460 503 déplacements qui ont été effectués en 2011 (contre 74 531 705 en 2010). L'optimisation de l'offre tram et la poursuite de la politique de tarification solidaire expliquent notamment ces bons résultats.

Les déplacements des abonnés bénéficiant d'un taux de réduction en fonction de leur quotient familial ont ainsi augmenté de 6,3 % en 2011. Au total, 7 000 nouveaux abonnés ont utilisé le réseau en 2011.

Grâce aux bons chiffres de fréquentation, **les recettes commerciales ont augmenté de 5,7 %** par rapport à 2010, et ce dans un contexte d'évolution des tarifs limitée au niveau de l'inflation.

Indicateurs et recettes de CTBR en 2011

7,1 %

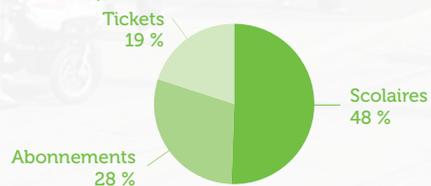
Hausse de la fréquentation
par rapport à 2010

0,71

Ratio « voyages/km » en 2011
contre 0,67 en 2010

+ 4 %

Recettes voyageurs par rapport à 2010,
réparties en...



7 000

nouveaux abonnés en 2011

3,9 %

d'augmentation du trafic

5,7 %

d'augmentation
des recettes commerciales

DES PRATIQUES PLUS RESPECTUEUSES DES ÉQUILIBRES ENVIRONNEMENTAUX

En 2011, la politique de développement durable de la CTS s'est concrétisée par de nombreuses réalisations. L'environnement est placé au cœur de l'action et des pratiques. Opérateur de la mobilité durable, la CTS réduit son impact carbone et réalise des économies d'énergie, aussi bien sur son réseau qu'au sein même de l'entreprise.



Bus à énergie gaz à Cronenbourg

Réduire l'empreinte carbone

Les bus à énergie gaz sont arrivés à Cronenbourg

Après quelques mois de travaux, **une nouvelle station de compression au gaz** a été ouverte au sein du dépôt de Cronenbourg et **29 nouveaux bus urbains** fonctionnant au gaz ont été mis en service à la fin de l'année 2011.

Ces nouvelles infrastructures permettent à la CTS de réduire son impact environnemental tout en réduisant le coût d'exploitation de ses bus.

En 2011, **54 % du parc bus roule au gaz**, soit 138 bus. À terme, cette action permettra à la CTS de réduire son empreinte carbone de 180 teq CO₂, tout en produisant d'autres effets vertueux concernant les émissions de polluants locaux.

Des initiatives pour modérer le bilan carbone

La CTS poursuit ses efforts et met en place d'autres mesures telles que **la formation de l'ensemble de ses conducteurs à l'éco-conduite**.



54 %
des bus de la CTS
roulent au gaz

Réaliser des économies d'énergie

Des bâtiments administratifs restructurés

Un chargé de mission énergie a été nommé au sein de l'entreprise au début de l'année 2011 afin d'établir un plan pluriannuel visant à la réalisation d'économies d'énergie dans les bâtiments et installations fixes de la CTS. Ainsi, **les surfaces bâties ont été optimisées grâce à la suppression de 340 m² de locaux administratifs** constitués de bâtiments provisoires particulièrement énergivores et ce, sans construction nouvelle. Des travaux complémentaires d'isolation ont également été réalisés afin de réduire la déperdition thermique des locaux.

FAIRE ÉVOLUER LES COMPORTEMENTS

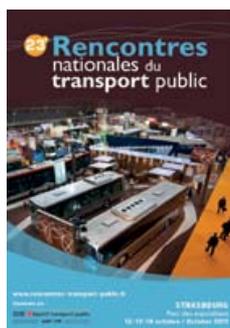
En complément, la CTS encourage les comportements écoresponsables au sein de l'entreprise. La priorité est donnée aux modes doux pour les déplacements de ses agents.

Les habitudes concernant l'usage des équipements bureautiques, l'éclairage et le chauffage des bureaux évoluent, en témoignent les indicateurs relevés en 2011 (voir annexe feuillet). Il en va de même pour le volume de papier utilisé.



UNE ENTREPRISE CITOYENNE POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

En tant qu'opérateur de mobilité durable, la CTS s'est fixée l'objectif d'être une entreprise citoyenne, associant ses agents à sa politique de développement durable et favorisant le vivre ensemble dans l'agglomération strasbourgeoise. Par ses actions menées en 2011, la compagnie s'inscrit comme acteur à part entière de la vie de la Cité. Elle valorise également les hommes et les femmes qui la composent par de nouvelles mesures.



**150 exposants
et plus de 5 000
participants**

présents au Parc des Expositions
du Wacken pour les Rencontres
nationales du transport public,
en octobre 2011



Tomi Ungerer habille les bus CTS

Être un acteur de la vie strasbourgeoise

Les Rencontres nationales du transport public à Strasbourg

Rendez-vous incontournable de la profession et des acteurs français du transport public et de la mobilité durable, 150 exposants étaient présents au Parc des Expositions du Wacken en octobre 2011. Plus de 5 000 personnes ont participé à cette manifestation.

C'est dans ce contexte que la CTS a organisé des visites techniques de son réseau mettant en avant son offre intermodale dans l'agglomération qui fait figure de modèle en France.

Les « mercredis du Futsal » : à la rencontre des jeunes

En octobre 2011, la CTS a signé un partenariat avec l'association Sporting Futsal par lequel elle s'engage à accompagner cette structure dans ses actions d'éducation à la citoyenneté lors des mercredis du Futsal. Il s'agit de séances de foot en salle organisées dans différents quartiers d'habitat social de l'agglomération.

Environ 400 jeunes sont concernés chaque année.

C'est ainsi qu'une fois par mois, quartier par quartier, des agents de la CTS reçoivent ces jeunes dans un bus « prévention » installé à côté du gymnase concerné pour mieux faire comprendre et accepter les règles de fonctionnement des transports en commun de l'agglomération.

Les artistes locaux à l'honneur sur les bus

En 2011, une commande pour l'achat de 29 bus a été passée. À cette occasion, la CTS a choisi de faire évoluer l'apparence extérieure et l'aménagement intérieur de ses nouveaux bus tout en cherchant à réduire les coûts. Cette évolution a permis de concrétiser l'une des orientations du volet sociétal de sa stratégie de développement durable.

En effet, sur la base d'une carrosserie toute blanche avec toiture métallisée aurore, tous les nouveaux bus de la CTS sont désormais habillés avec une composition utilisant une sélection d'œuvres d'artistes strasbourgeois ou ayant un lien fort avec Strasbourg. La CTS a souhaité débiter cette démarche par l'œuvre de Tomi Ungerer. Chaque année, un nouvel artiste local sera ainsi mis à l'honneur sur les nouveaux bus de la CTS.

Afin d'assurer une cohérence avec l'extérieur du véhicule, un nouvel aménagement intérieur a été défini. Celui-ci repose sur deux principes : la simplification de l'espace et la minimisation des couleurs. Les sols sont traités en gris, les parois en blanc. Les couleurs sont utilisées uniquement pour les sièges.

DES HOMMES, DES FEMMES... ET DES COMPÉTENCES RECONNUES !

L'année 2011 a été rythmée par des négociations qui ont permis une participation active de l'ensemble des acteurs de l'entreprise (salariés, institutions représentatives du personnel, direction).

Elles ont donné lieu à la signature de différents accords, notamment sur la promotion de l'égalité hommes-femmes à travers 4 volets : l'embauche, la promotion, la formation et l'articulation entre la vie professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale. L'entreprise a également poursuivi ses efforts sur la problématique de la gestion du stress au travail en 2011 grâce à des formations sur le thème « Identifier et prévenir les risques psychosociaux ». L'offre globale de formation n'a d'ailleurs pas été négligée puisque le budget formation continue de 2011 représente 4,1 % de la masse salariale, soit 1,9 M€ et s'articule autour de thèmes aussi divers que la prévention des risques psychosociaux, le management et l'éco-conduite.



LE PROJET D'ENTREPRISE 2009-2013

BILAN ANNUEL

Le projet d'entreprise, lancé en 2009, poursuit son avancement et se concrétise par de nombreuses actions structurantes, mises en œuvre en 2011 pour chacun des axes.

LES 4 AXES DU PROJET D'ENTREPRISE EN 2011

1 Renforcer et manager la qualité du service au client

Axe majeur de ce projet d'entreprise, il s'appuie sur une politique de qualité de service concrète et partagée avec des objectifs chiffrés et un système de management qui implique la totalité du personnel. L'obtention en 2011 du label Qualité marque la première étape de ce projet et symbolise la volonté de l'entreprise de mettre le service au client au cœur de ses actions. Des outils d'évaluation et des indicateurs, tels que des **enquêtes clients mystères** ou des **enquêtes de satisfaction**, ont ainsi été mis en place afin de mesurer les performances de l'entreprise.



2 Développer notre efficacité de gestion et notre pragmatisme

L'année 2010 a été marquée par une phase de diagnostic permettant d'évaluer l'efficacité technique et financière de chacune des directions qui composent la CTS. 2011 a concrétisé cette volonté d'amélioration des résultats avec **l'établissement d'un Plan à Moyen Terme de trois ans** qui permettra à l'entreprise de se développer à coûts maîtrisés. **La contribution de la Collectivité en 2011 est restée identique à celle de 2008 et ce malgré le développement du réseau.**

3 Construire notre politique de développement durable

Axe fort du projet d'entreprise, la politique de développement durable s'est concrétisée en 2011 par **un plan d'actions résoluement orienté vers la préservation de l'environnement**, la réduction de l'empreinte carbone et la réalisation d'économies d'énergie. Cette volonté de rendre compte à la Collectivité et aux habitants de l'agglomération de la responsabilité que porte la CTS dans ce domaine se traduit notamment par **l'intégration dans le rapport annuel d'activité des indicateurs chiffrés de développement durable.**



4 Dynamiser notre relation manager-managé

Cet axe repose sur un socle de principes définissant l'évolution managériale de l'entreprise. Différentes actions ont ainsi été mises en œuvre en 2011, notamment en matière de **formation managériale des personnels d'encadrement.**



TROIS QUESTIONS À...

Jean-Philippe LALLY,
Directeur Général de la CTS.

Un management fondé sur des valeurs partagées

L'axe « Dynamiser notre relation manager-managé » représente un chantier majeur pour l'entreprise. En quoi consiste-t-il ?

Il se concrétise d'abord par l'affirmation d'un cadre de management dans l'entreprise. Nous avons aussi identifié quatre valeurs fondamentales capables de mobiliser tous les encadrants de la CTS autour d'un style de management partagé : délégation, dialogue, équité et exemplarité. Nous sommes tous capables de partager ces principes essentiels au bon fonctionnement de l'entreprise. L'accent a été mis cette année sur la mise en pratique de ces règles de conduite, pour tous et au quotidien, avec l'ensemble de ses collaborateurs.

Comment cela s'est-il traduit en 2011 ?

Concrètement, nous avons lancé une série de formations permettant d'accompagner les managers dans leurs missions et d'anticiper les problématiques. La formation « Identifier et prévenir les risques psychosociaux » en est un excellent exemple. Des formations plus globales permettant de réfléchir et d'échanger sur la relation manager-managé ont également été dispensées à tous nos cadres et agents de maîtrise. Par ailleurs, des réunions d'information et d'échanges entre les conducteurs et leurs responsables de ligne ont été instaurées. Elles permettent ainsi d'aborder régulièrement toutes les questions relatives à l'organisation du travail de chacun d'entre eux, et de recueillir les suggestions pouvant déboucher sur une amélioration de l'efficacité du réseau.

Peut-on déjà voir des résultats concrets de cette politique au sein de l'entreprise ?

Notre projet d'entreprise a été conçu sur quatre ans, car il faut donner du temps au changement ! Cela dit, le rythme soutenu de mise en œuvre de cet axe de travail en 2011 porte réellement ses fruits et je m'en réjouis. La réorganisation de la Direction des Déplacements Clients est une des premières réalisations qui nous permet de développer le management de proximité et la valeur ajoutée de chaque métier. De plus, je crois qu'il faut se féliciter de l'activité sociale riche et constructive de cette année qui, au-delà des avancées sur les conditions de travail, a notamment donné lieu à la signature d'un accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Dans le cadre de cet accord, un accent particulier a d'ailleurs été mis sur la promotion de l'égalité des chances. Il faut donc capitaliser sur ces avancées et poursuivre nos efforts pour concrétiser ce plan d'actions jusqu'en 2013, avec bien entendu la mobilisation de chacun !

LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DU RÉSEAU

Depuis l'adoption du Schéma Directeur des Transports Collectifs en juin 2010, la CTS apporte sa contribution et sa vision d'exploitant à la Collectivité. C'est ainsi qu'en 2011, elle a été mandatée pour réaliser les travaux d'extension des branches A1 et A2 du tramway. Son expertise sur le phasage et l'exploitabilité participe à l'évolution constante du réseau de transport afin de toujours mieux répondre aux besoins de déplacement des habitants, et ce dans un contexte budgétaire maîtrisé.

2013

Mise en service de l'extension Ouest du tram A

2014

Mise en service du BHNS

Extension Est de la ligne D du tramway

2015

Extension Sud de la ligne A du tramway

2017-2020

Mise en service du tramway Vendenheim-Wolfisheim



Vers un premier Bus à Haut Niveau de Service

Cette première ligne de Bus à Haut Niveau de Service a fait l'objet d'une concertation publique menée par la Collectivité et à laquelle la CTS a participé en janvier 2011. Elle offrira une liaison directe entre la Gare Centrale et l'Espace Européen de l'Entreprise à Schiltigheim par la rue de Hochfelden et la Cité Nucléaire à Cronenbourg. Sa mise en service commercial est prévue pour début 2014.

Le projet d'extension Est de la ligne D du tramway

Cette extension du tram D représente l'épine dorsale des futures urbanisations inscrites au Schéma Directeur des Deux-Rives et permettra de désenclaver le quartier du Port-du-Rhin à l'horizon 2014. En 2015, elle assurera une liaison directe vers la ville de Kehl en Allemagne grâce à un ouvrage d'art dédié aux modes doux qui franchira le Rhin.

Le projet d'extension Sud de la ligne A du tramway

Prévue à l'horizon 2015, l'extension du tram A permettra de desservir efficacement le centre-ville d'Illkirch-Graffenstaden qui a connu un fort développement urbain ces dernières années.

Le tramway Vendenheim-Gare Centrale-Wolfisheim à l'étude

Ce projet de création d'une nouvelle ligne de tram améliorera la desserte de neuf communes de l'agglomération mais aussi des quartiers de Koenigshoffen et du Hohberg à Strasbourg à l'horizon 2017-2020. La CTS a poursuivi les études sur ce projet, en adéquation avec les contraintes budgétaires et la fréquentation attendue dans ces différents secteurs. Elle a également eu la possibilité de présenter son projet lors de la phase de concertation publique menée par la Collectivité en 2011.

Un réseau bus toujours mieux connecté

La CTS contribue à la redistribution de l'offre bus autour des projets tramway mais aussi à l'amélioration de la performance de son réseau, notamment dans la seconde couronne de l'agglomération.

LES CHIFFRES CLÉS

AU 31-12-2011

ACTIVITÉS

29 lignes de bus

pour une longueur commerciale de 321 km

6 lignes de tramway

pour une longueur commerciale de 55,8 km

Conception et Maîtrise d'ouvrage

des infrastructures du réseau Tram



254 bus



1 494 personnes

dont 971 conducteurs-receveurs
(effectif total CTS au 31-12-2011)



**94 rames
de tramway**

dont 53 Eurotram
et 41 Citadis

MOYENS OFFRE FRÉQUENTATION

17,48 millions de kilomètres

offre réseau urbain (bus et Tram)

108,44 millions de voyages

77,46 millions de déplacements

fréquentation réseau urbain

68,21 millions de voyages

fréquentation Tram (soit 62,90 % de la fréquentation totale)

6 LIGNES DE TRAM

tram **A**

22 stations
11,9 km

tram **B**

27 stations
14,8 km

tram **C**

17 stations
8,1 km

tram **D**

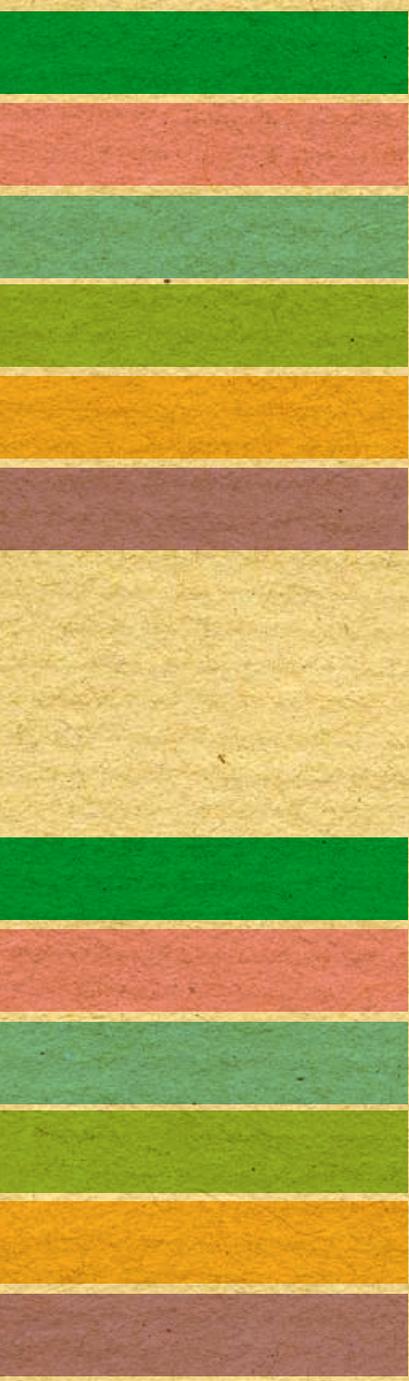
11 stations
5,4 km

tram **E**

20 stations
10,1 km

tram **F**

13 stations
5,5 km



14, rue de la Gare aux Marchandises
BP 2 - 67035 Strasbourg Cedex 2
Téléphone : 03 88 77 70 11 - Fax : 03 88 77 70 99
www.cts-strasbourg.fr

.....
2011

INDICATEURS
ÉCONOMIQUES
ET DÉVELOPPEMENT
DURABLE

.....



DONNÉES GÉNÉRALES, RATIOS CLÉS

	2011	2010	2011/2010	2011/1992	1992
Offre kilométrique totale (en millions de km)	17,48	17,18	1,7 %	52,5 %	11,46
Urbaine	16,30	16,00	1,9 %	72,3 %	9,46
dont Bus	10,58	10,48	0,9 %	11,8 %	9,46
dont Tram	5,72	5,52	3,6 %	-	-
Affrétés	1,10	1,08	1,8 %	-	-
Activités hors concession	0,09	0,10	- 10,0 %	- 72,7 %	0,33
Places/kilomètre offertes totales hors affrétés (en millions)	2 943,87	2 879,52	2,2 %	168 %	1098
Places/kilomètre offertes urbaines (en millions)	2 943,87	2 879,52	2,2 %	168 %	1009
dont places/kilomètre offertes Tram	1 828,31	1 783,82	2,5 %	-	-
Places/kilomètre offertes affrétées (en millions)	106,87	105,57	1,2 %	-	-
Voyages urbains (en millions)	108,44	100,34	8,0 %	171 %	40
Voyages/kilomètre	6,65	6,27	6,0 %	51,1 %	4,4
Recettes hors taxe urbaines de trafic (en millions d'euros)	61,79	58,32	5,9 %	231 %	18,68
Recettes clients hors taxe (en millions d'euros)	39,15	37,032	5,7 %	151 %	15,63
Recettes collectivités hors taxe (en millions d'euros)	22,64	21,290	6,3 %	642 %	3,05
Recettes hors taxe activités hors concession (en millions d'euros)	0,96	0,91	5,5 %	0,0 %	0,96
Recettes moyennes hors taxe/déplacement (€)	0,80	0,78	2,6 %	37,9 %	0,58
Recettes payées par le client hors taxe/déplacement (€)	0,505	0,497	1,6 %	5,2 %	0,48
Effectif moyen total (en équivalent temps plein)	1 419,2	1 415,0	0,3 %	46,0 %	971,9
Effectif moyen conduite (urbaine et interurbaine)	900,0	894,9	0,6 %	39,3 %	646
Ratio de couverture totale hors TP & TS	61,0 %	59,6 %	2,3 %	3,9 %	58,70 %
Contributions collectivités totales TTC (CUS + Département)	117,53	113,118	3,9 %	400 %	23,52
Part fonctionnement (CUS + Département)	70,82	67,20	5,4 %	261 %	19,62
Part investissement (CUS)	46,71	45,92	1,7 %	1095 %	3,91
Résultat net comptable consolidé (en milliers d'euros)	2 208,65	2 432,36	- 9,2 %	146 %	896,9

INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1. FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS

FRÉQUENTATION VÉLHOP*

	2011
Nombre de journées de location engagées	407 000

* Pas de données 2010. Vélhop est un service qui a été lancé en septembre 2010.

NOMBRE DE DÉTENTEURS DE TITRES INTERMODAUX

	2011	2010	Cumul
Combiné Réseau 67	1 489	1 384	2 873
Europass	246	183	429
Alsaplus	5 854	5 394	11 248

2. FAIRE ÉVOLUER LES COMPORTEMENTS

DÉCHETS PRODUITS

	Tonnage total	Tonnage trié/valorisé	% trié/valorisé
2010	1 142,07	945,20	82,76 %
2011	1 036,89	840,78	81,09 %

TAUX D'ACCIDENTS AUX 10 000 KM PRODUITS

	Taux d'accidents annuel aux 10 000 km (Tram)	Taux d'accidents annuel aux 10 000 km (Bus)
2010	0,25	0,38
2011	0,31	0,37

QUANTITÉ DE PAPIER ACHETÉ

2010	11,2 tonnes
2011	9,3 tonnes
Évolution	- 17 %

CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

	2011	2010
Efficacité énergétique CTS en g eq CO ₂ /voyageur/km*	175,3	192,4
Émissions g eq CO ₂ /places/km offertes	6,5	6,7

* Du puits à la roue par rapport à la voiture particulière.

3. CONTRIBUER AU VIVRE ENSEMBLE

NOMBRE DE JEUNES TOUCHÉS PAR LES ACTIONS DE PRÉVENTION

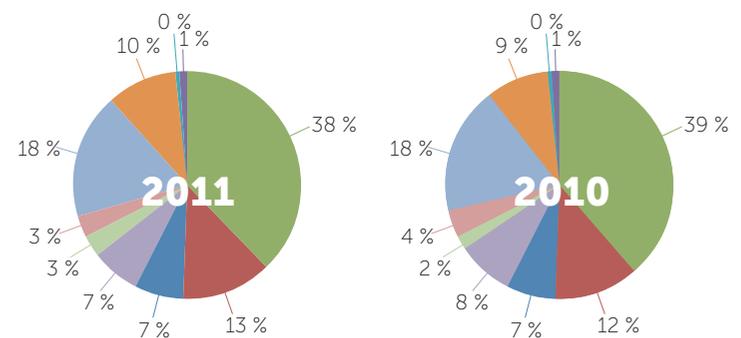
2010	750
2011	635

4. PERFORMANCES DES TRANSACTIONS

CONSULTATIONS DU SITE INTERNET

	2011
Nombre de visites	2 290 029
Nombre de visites uniques	1 003 876
Dont nouvelles visites/année N-1	1 082 497

RÉPARTITION DES VENTES PAR CANAUX DE DISTRIBUTION



■ Revendeurs et assimilés
■ Agences commerciales
■ Distributeurs automatiques (DAT)
■ VAD (GAB)
■ VAD (Internet)
■ Conducteurs bus
■ Prélèvement bancaire
■ P+R
■ Scolaires
■ Autres

COMPTE DE RÉSULTAT 2011

CHARGES		Exercice 2011	Exercice 2010	PRODUITS		Exercice 2011	Exercice 2010
CHARGES D'EXPLOITATION				PRODUITS D'EXPLOITATION			
Achats de matières premières et autres approvisionnements		9 216 913,57	8 461 040,05	Production vendue (biens et services)		69 450 767,08	65 991 118,17
Variation de stocks		- 558 885,18	982 711,76	Montant net du chiffre d'affaires		69 450 767,08	65 991 118,17
Achats non stockés de matières et fournitures		7 147 228,31	8 021 865,50	Production immobilisée		201 860,94	519 543,63
Autres achats et charges externes		33 649 567,46	34 292 389,91	Contribution forfaitaire d'exploitation		47 250 224,10	46 061 140,30
Impôts, taxes et versements assimilés		9 237 551,28	8 299 140,31	Reprise sur provisions et amortissements		7 306 385,19	8 110 411,98
Charges de personnel				Transferts de charges		38 330 753,74	36 791 610,37
Salaires et traitements		50 762 799,57	46 893 177,07	Subventions d'investissement virées au résultat		14 064 406,81	12 529 196,35
Charges sociales		20 765 371,95	20 482 299,97	Autres produits		4 580,68	5 565,56
Dotations aux amortissements et aux provisions				Total I		176 608 978,54	170 008 586,36
Sur immobilisations (amortissements)		40 700 390,44	39 452 247,71	PRODUITS FINANCIERS			
Sur immobilisations (provisions)		199 000,00	93 842,00	D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé		217,57	207,87
Sur actifs circulants (provisions)		116 627,11	542 290,35	Autres intérêts et produits assimilés		1 567 784,38	191 145,30
Pour risques et charges (provisions)		6 437 001,00	2 742 165,55	Reprise sur provisions et transferts de charges		9 316 347,14	9 907 466,92
Autres charges		44 299,16	133 973,56	Différences positives de change		185,11	572,08
Total I		177 717 864,67	170 397 143,74	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement		252 709,08	217 848,77
CHARGES FINANCIÈRES				Total II		11 137 243,28	10 317 240,94
Dotations aux amortissements et aux provisions		64,62	52,15	PRODUITS EXCEPTIONNELS			
Intérêts et charges assimilées		9 081 456,14	9 444 487,62	Sur opérations de gestion		953 250,34	2 322 384,00
Différences négatives de change		238,48	447,02	Sur opération en capital			
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		-	-	Produits de cessions d'éléments d'actifs		28 109,57	70 616,69
Total II		9 081 759,24	9 444 986,79	Subventions d'investissement virées au résultat		- 433 748,72	- 282 462,09
CHARGES EXCEPTIONNELLES				Autres produits exceptionnels		266 133,01	306 908,54
Sur opérations de gestion		2 800 691,64	2 896 543,05	Reprise sur provisions et transferts de charges		5 991 650,97	5 337 689,83
Sur opérations en capital		-	-	Total III		6 805 395,17	7 755 136,97
Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés		554 376,70	82 662,28	Participation des salariés IV			
Autres charges exceptionnelles de placement		12 748,26	50 860,86			-	-
Dotations aux amortissements et aux provisions		2 190 452,29	2 789 609,78	Impôts sur les bénéfices V			
Total III		5 558 268,89	5 819 675,97			- 14 928,00	- 13 200,00
Total des charges (I à V)				Total des produits (I à III)			
		192 342 964,80	185 648 606,50			194 551 616,99	188 080 964,27
Solde créditeur = Bénéfice				Solde créditeur = Perte			
		2 208 652,19	2 432 357,77			-	-
TOTAL GÉNÉRAL				TOTAL GÉNÉRAL			
		194 551 616,99	188 080 964,27			194 551 616,99	188 080 964,27