

**Rapport
d'activité et
de développement
durable**
de la Compagnie
des Transports
Strasbourgeois
-
2012

SOMMAIRE

P.04



LES MOTS
DU PRÉSIDENT
ET DU
DIRECTEUR
GÉNÉRAL

P.06



>01
REPÈRES

P.10



>02
LES MOMENTS
FORTS DE 2012

P.12



>03
FAVORISER
LES NOUVEAUX
USAGES

P.16



>04
RESPECTER
LES ÉQUILIBRES
ENVIRONNEMENTAUX

P.20



>05
CONSIDÉRER
LES FEMMES
ET LES HOMMES
DE L'ENTREPRISE

P.22



>06
UNE ENTREPRISE
CITOYENNE
AU CŒUR DE
LA VIE LOCALE

P.24



>07
RÉSULTATS
FINANCIERS

LES MOTS DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

> Quel est pour vous l'élément marquant de l'année 2012 ?

Roland RIES : Si je devais résumer l'année 2012, je ne citerais qu'un chiffre : plus de 5% d'augmentation de la fréquentation à offre constante sur la Communauté urbaine de Strasbourg.

C'est pour moi la résultante d'un phénomène d'ampleur nationale, une impulsion donnée aux transports publics et à la mobilité collective via le Grenelle de l'environnement et ses appels à projets. Ces initiatives sont importantes pour continuer à impulser

des changements de comportement et développer la part modale des transports publics dans notre pays.

Au niveau de la Communauté urbaine de Strasbourg, 2012 a bénéficié de l'effet d'initiatives déjà impulsées. Je pense notamment à la tarification solidaire lancée en 2010.

À offre constante, l'année 2012 met également en lumière le travail accompli par les équipes de la CTS sur la qualité du service apporté aux clients.

> Comment avez-vous travaillé sur la qualité de l'offre ?

Jean-Philippe LALLY : Nous avons initié en 2009 un projet d'entreprise sur quatre ans. Il mobilise toutes les forces de l'entreprise. La qualité de service aux clients en est l'axe fondateur. Nous déployons une politique de qualité de service concrète et partagée, avec des objectifs chiffrés et un système de management visant à impliquer 100% du personnel. Ainsi, nous nous sommes dotés d'indicateurs de mesure de la

performance (enquêtes clients mystères, enquête de satisfaction clients...) et de pilotage de la qualité du service offert aux clients (ponctualité, information, propreté, accueil...).

Parallèlement, nous soutenons une politique de formation. En 2012, c'est plus de 4% de la masse salariale qui ont été consacrés au budget formation continue. Une action particulière a été déployée auprès des conducteurs pour les former à une conduite économique, sécuritaire et confortable.



> Quelle est pour vous l'originalité de l'année 2012 ?

Roland RIES : C'est la conjugaison du niveau local et de l'ambition européenne. 2012 continue d'affirmer l'ancrage de la CTS dans le tissu local de la cité. Elle marque aussi son ambition européenne. Je salue les initiatives solidaires de l'entreprise qui fabrique du lien social, tout en étant vecteur de culture. Dans le cadre de sa politique de développement durable, la CTS a notamment mis en place des actions d'éducation à la citoyenneté. Elle intervient auprès de jeunes dans des quartiers en difficulté. Elle est aussi un vecteur de diffusion de la culture locale. Après Tomi Ungerer, et suite à une concertation, la CTS a mis à l'honneur l'œuvre de François Génot, un jeune artiste local, sur une douzaine de bus. Cette combinaison de la mobilité

et de la tonalité locale est un enjeu important pour moi.

2012 est également l'année de lancements de projets à dimension européenne. Je pense notamment au lancement des chantiers d'extensions du tram vers l'ouest et vers l'est. À l'est, l'extension de la ligne D du tramway de Strasbourg jusqu'à Kehl est l'épine dorsale de l'urbanisation d'un quartier, les Deux-Rives, mais aussi le trait d'union transfrontalier entre Strasbourg et Kehl, entre la France et l'Allemagne. C'est aussi le symbole de l'ambition européenne de Strasbourg et l'incarnation d'une vision. Le Rhin perd ainsi son statut physique de frontière et le pont sur le fleuve prendra tout son sens. Nous souhaitons développer une métropole autour de cet axe fluvial.

> Quels sont pour l'entreprise les enjeux de ce double développement ?

Jean-Philippe LALLY : L'enjeu, c'est de mener de front l'exploitation d'un réseau de mobilité au quotidien, de mesurer la pertinence et la complémentarité de chacun des modes : le tram, le bus, le vélo, la voiture en libre-service, le mode piéton... Il s'agit aussi d'accompagner la Communauté urbaine de Strasbourg dans le pilotage de projets ambitieux pour le territoire : le développement

géographique de l'offre avec des projets d'extension, l'arrivée du BHNS en novembre 2013. Le rôle du groupe de direction de l'entreprise est d'imaginer l'organisation qui s'adaptera au mieux aux enjeux d'exploitation et de faire évoluer les métiers pour être au plus près des nécessités du terrain. Le projet d'entreprise est un élément essentiel du dispositif de management.



> 01 REPÈRES

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

Avec une trentaine de lignes de bus et six lignes de tram, 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 (**Véllhop**),
- > un service d'autopartage, via le partenariat avec **Auto'trement**,
- > le déplacement en autocar dans le département (sur le secteur du bassin de Strasbourg principalement) via sa filiale **CTBR**.

FRÉQUENTATION :

114 millions
de voyages
sur le territoire
de la CUS
(475 000 habitants)

Soit près de
240 voyages
par an
par habitant

400 000
voyages
par jour
en moyenne



+ 5,1 %
Hausse de
la fréquentation
entre 2011 et 2012

+ 20 %
à offre constante
Hausse de
la fréquentation
entre 2009 et 2012

NOMBRE D'ABONNÉS :

120 000
abonnés
soit 25 %
de la population
de la CUS

TAUX DE COUVERTURE
(RECETTES/DÉPENSES) :

38 %

EFFECTIFS :

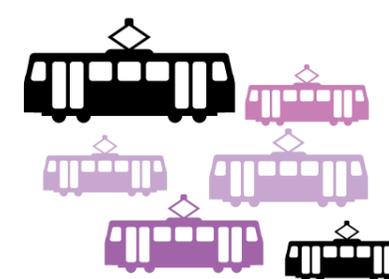
+ de 1500
personnes

LE PARC :

249
véhicules
pour
29 lignes
de bus
et **10,4 millions**
de kilomètres
parcourus



94
rames
pour
6 lignes
de tramway
et **5,7 millions**
de kilomètres
parcourus



Accès au plan
du réseau

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 CTS :

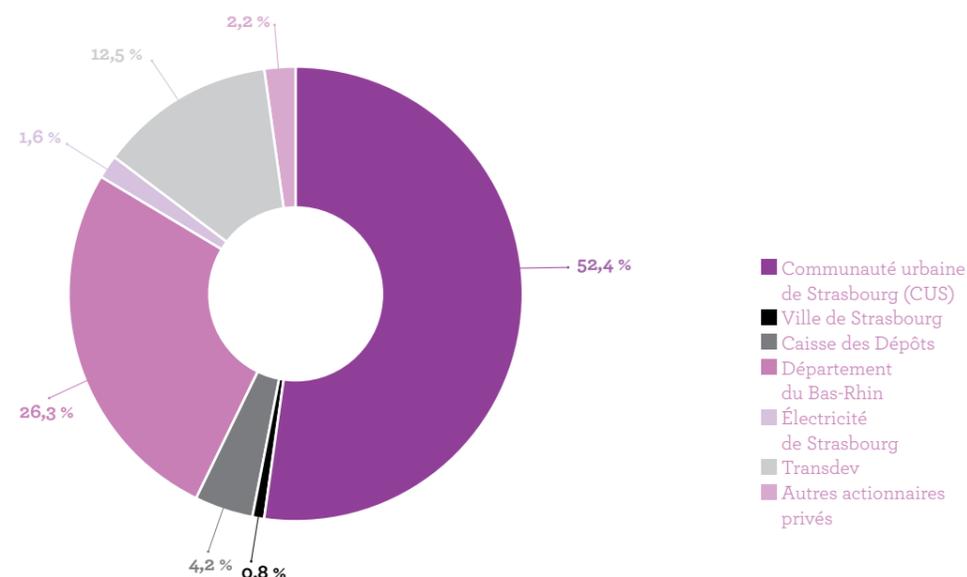
- > Assurer la gestion du service public de transport dans le respect du contrat de concession.
- > Être force de proposition auprès de la CUS et lui apporter son expertise.
- > Améliorer au quotidien l'offre de service de mobilité sur le périmètre des transports urbains dont les limites territoriales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

Le rôle de la CUS :

- > Définir l'offre de transport (tracé, fréquence...).
- > Décider l'offre tarifaire.
- > Contrôler la gestion de l'exploitant.



ACTIONNARIAT DE LA CTS



> LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CTS *

Le Président du Conseil d'administration

Roland RIES

Sénateur-Maire de Strasbourg
1^{er} Vice-Président de la CUS

Les Vice-Présidents

Jacques BIGOT

Président de la CUS, Maire d'Illkirch Graffenstaden

Sébastien ZAEGEL

Conseiller général, Maire de Geispolsheim

Les administrateurs

Doris HAHN

Vice-Présidente de la CUS, Maire d'Eckwersheim

Alain JUND

Adjoint au Maire, Conseiller communautaire

Fabienne KELLER

Sénatrice, Conseillère communautaire

René LACOGNE

Maire de Fegersheim, Conseiller communautaire

Raphaël NISAND

Vice-Président de la CUS, Maire de Schiltigheim

Yves LE TALLEC

Conseiller général du Bas-Rhin

André LOBSTEIN

Conseiller général, Maire d'Eckbolsheim

Francis CHAPUT

Représentant permanent de Transdev

Gil VAUQUELIN

Représentant permanent de la Caisse des Dépôts

Censeurs

Harald KRAPP

Adjoint au Maire de la ville de Kehl

Patrick JEANTET

Directeur Général France Keolis

Délégation du Comité d'entreprise au Conseil d'administration

André ETTER

Éric VAUTHEROT

Fernand BESENWALD

> 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.

Sont représentés au conseil de gestion : Auto'trement (coopérative alsacienne d'autopartage), l'association VéloEmploi, Parcus, la Société d'aménagement et d'équipement de la région de Strasbourg, Strasbourg Événements, Transdev.

SIBS

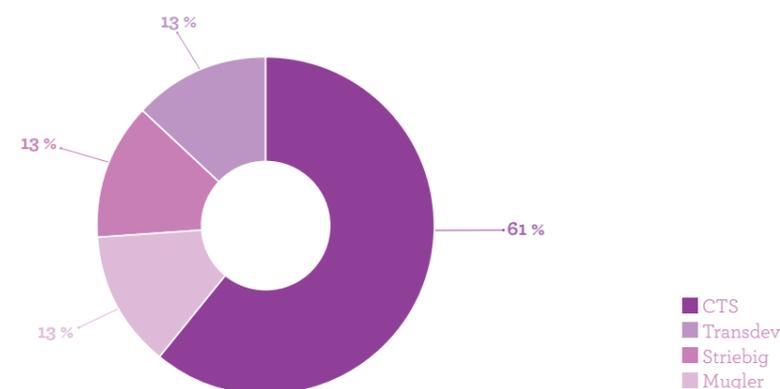
Filiale à 50 % SNCF, 25 % CTS et 25 % Transdev, la Société d'intermodalité du bassin strasbourgeois a vocation à développer des titres intermodaux et faire la promotion des trajets combinés.

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 actionnaire un groupement d'entreprises intégrant les sociétés locales : Striebig, Mugler et Transdev Alsace qui travaillent 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 atteigne 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.

> SNCF apporte sa contribution pour aider la CTS à penser les enjeux de mobilité à l'échelle de la métropole.
> Keolis fait bénéficier la CTS de son expertise d'opérateur urbain et favorise les échanges avec les grands réseaux urbains du Groupe dotés de TCSP (Bordeaux, Lille, Lyon, Rennes, Melbourne...).

>02 LES MOMENTS FORTS DE 2012

MARS La CTS crée sa page Facebook.



AVRIL Strasbourg lance StrasPlus, service mobile d'informations accessibles sur smartphones ou téléphones sans contact, et met à disposition des informations sur les transports.



MAI Grâce à un dispositif de vote numérique sur le site et la page Facebook de la CTS, les strasbourgeois choisissent l'œuvre de l'artiste François Génot pour habiller leurs bus.



JUIN La CTS lance la campagne de communication « Révélez-vous, rejoignez-nous » pour inciter les femmes à rejoindre l'entreprise.



SEPTEMBRE La Compagnie des Transports du Bas-Rhin affirme, avec l'État et l'ADEME, son engagement en faveur du développement durable à travers la signature de la charte « Objectif CO2 : les transporteurs de voyageurs s'engagent ».

Une première ligne de bus CTS (ligne 19) devient complètement accessible avec des véhicules équipés de deux emplacements pour les personnes en fauteuil roulant, et la totalité des arrêts aménagés pour remplir les conditions d'accessibilité réglementaires : quais rehaussés, bandes podotactiles et marquage au sol.



OCTOBRE Le Conseil d'administration de la CTS choisit le groupement SNCF-Keolis comme partenaire technique pour 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2013.

NOVEMBRE Strasbourg propose le Vélhop... sur ordonnance ! La capitale alsacienne expérimente le sport sur ordonnance en offrant le remboursement de l'activité sportive pour certains malades. Les habitants de Strasbourg souffrant de certaines maladies chroniques peuvent ainsi se faire prescrire une activité physique auprès de leur médecin traitant, à la place ou en complément d'une liste de médicaments. La ville met deux cents Vélhop à disposition.



DÉCEMBRE Strasbourg remporte le Pass d'Or et le Pass Mobilité au palmarès du magazine *Ville, Rail et Transports*. Le jury a salué l'initiative prise pour la première fois en France de restructurer un réseau de tramway : cette optimisation du réseau tramway intervenue fin 2010, à l'occasion de la mise en service de la ligne F du tramway, a eu un impact notable sur les résultats de fréquentation de la CTS. En 2011, le trafic a progressé de 3,9 % avec 108 millions de voyages réalisés en bus et tramway. En trois ans, la fréquentation a augmenté de près de 20 % à offre constante.



Dans le cadre des extensions de la ligne D du tramway vers Kehl, la commission présidée par Roland RIES, Maire de Strasbourg et Président de la CTS et Gunther PETRY, Maire de Kehl, choisit le groupement qui assurera la conception et la réalisation du pont sur le Rhin dédié au tramway et aux modes doux.

Au titre de ses actions en faveur de la non-discrimination et de la diversité, de l'égalité des chances face à l'emploi, de l'amélioration des performances de l'entreprise, la CTS reçoit le Prix de la diversité IMS-Entreprendre.



> 03

FAVORISER LES NOUVEAUX USAGES

> VÉLHOP PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE

Tout roule pour Vélhop. Strasbourg Mobilités, filiale de la CTS, va assurer sa gestion pendant dix ans par délégation de service public attribuée en décembre 2011. En mars, Strasbourg a accueilli sa quatrième boutique Vélhop à Koenigshoffen, en y intégrant une station automatique. Durant l'année, trois autres points de location automatisés ont été ouverts, portant à seize leur nombre dans l'agglomération.

Cette montée en puissance du dispositif Vélhop se reflète dans les chiffres. En 2012, quelque 915 000 journées de location ont été vendues, contre 412 000 en 2011. Soit une progression de 122 % ! À noter, que 870 étudiants ont loué un Vélhop pour une durée de dix mois, alors qu'ils n'étaient que 24 l'année précédente.

► INÉDIT

Déjà adopté et approuvé par les Strasbourgeois ainsi que par les touristes, le Vélhop l'est aussi désormais par les professionnels de santé. En guise d'expérimentation nationale, la CTS et la Communauté urbaine de Strasbourg subventionnent, depuis novembre 2012, deux cents abonnements annuels en faveur de personnes souffrant d'obésité modérée, de diabète de type II ou de maladies cardio-vasculaires. Après un examen médical obligatoire et sur prescription d'un médecin, les patients bénéficient ainsi gratuitement d'un Vélhop et d'un suivi par un éducateur sportif.

+ 122 %
de location de Vélhop

“ LES BUS DE LA LIGNE 19 PROPOSENT UN EMPLACEMENT DOUBLE RÉSERVÉ AUX FAUTEUILS ROULANTS. ”

> EN ROUTE POUR UN RÉSEAU 100 % ACCESSIBLE

En vertu de la loi de 2005 sur le handicap, les transports publics devront être totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite en 2015. Consciente de l'enjeu de ce rendez-vous, la CTS multiplie les démarches et les travaux. Exemple : en septembre, la ligne de bus 19 a été entièrement réorganisée selon les normes en vigueur. Ses arrêts présentent, notamment, des bordures dotées de marqueurs podotactiles ainsi que des dispositifs d'annonces sonores et visuelles. Les bus assurant leur desserte sont tous équipés d'un plancher bas intégral et de portes type tramway pour faciliter l'accès à bord. Ils proposent également un emplacement double réservé aux fauteuils roulants. Un tel espace sera aménagé dans chacun des véhicules de la compagnie d'ici à 2015. Au 31 décembre 2012, 160 d'entre eux en étaient déjà munis. Afin de les sensibiliser aux bons gestes à respecter lors de la prise en charge d'une personne à mobilité réduite, la compagnie a, en outre, publié un guide interne à destination des conducteurs.



Près de
1500
fans sur Facebook

> BUS ET TRAMS S'ÉLANCENT SUR LES RÉSEAUX NUMÉRIQUES

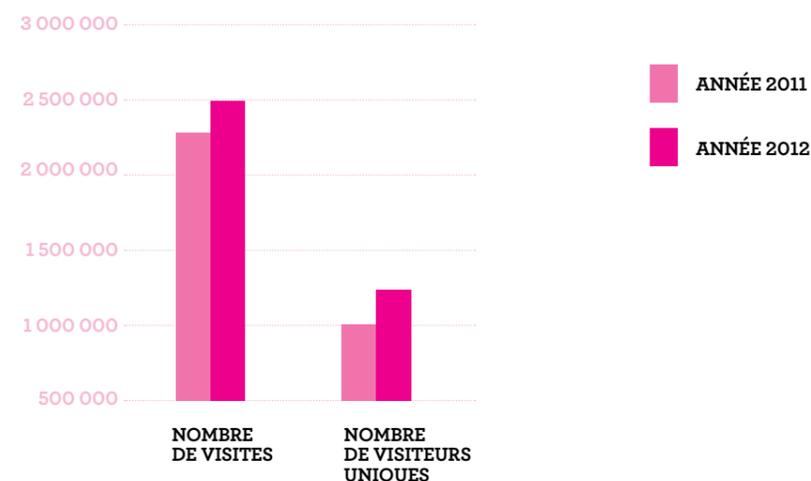


En préfiguration du lancement en 2013 d'une billetterie sans contact unique en France, l'entreprise propose, depuis avril 2012, un dispositif d'information voyageurs sur téléphone portable. StrasPlus, c'est son nom, a été élaboré en partenariat avec la ville de Strasbourg, désignée en 2011 territoire leader en matière de technologies sans contact NFC (Near Field Communication). Le système est aussi simple qu'innovant. Des idéogrammes en forme de trèfle, apposés dans les stations de tram et les arrêts de bus, permettent de télécharger des informations sur son smartphone, via des « tags » ou des « QR Codes ». Grâce à l'application StrasPlus, les usagers peuvent ainsi connaître, gratuitement, l'heure de passage des prochains bus ou trams.

Autre nouveauté numérique : la CTS a adopté le principe de l'Open Data sur son site web dans la perspective de sa refonte et de la création d'une boutique en ligne à l'été 2013. En quelques clics, les internautes accèdent aux horaires théoriques et réels du réseau bus et tram, à des données graphiques sur les pictogrammes de lignes ainsi qu'à la disponibilité des Vélhop par boutique et station automatique. Pour la CTS, l'Open Data offre l'avantage de démultiplier l'information auprès de la clientèle tout en touchant un public qui n'utilise pas encore son réseau. Dans une même logique, la Compagnie anime, depuis mars 2012, des comptes sur Twitter et Facebook. Véritable mine d'infos sur l'entreprise et l'état du trafic, mais aussi espace de convivialité et de jeu, cette dernière page a dépassé le cap des mille fans en seulement quelques mois.



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DU SITE INTERNET DE LA CTS



> DES BUS DE JOUR COMME DE NUIT

Depuis la rentrée 2012, la « ligne de nuit » étoffe son offre. En plus du vendredi et du samedi (jours fériés compris), elle dessert également chaque jeudi, de 23h30 à 5h30, des lieux prisés par les noctambules strasbourgeois. Reliant les arrêts Robertsau-Boecklin et Campus d'Illkirch, via entre autres les quartiers Gare, Neudorf et Meinau, ces bus spéciaux permettent aussi à leurs usagers de gagner les différentes cités universitaires de l'agglomération. Relais du réseau tramway durant son interruption nocturne, la ligne fonctionne sur une fréquence d'un bus toutes les heures... Et ce, malgré les horaires tardifs, aux mêmes tarifs que les services proposés en journée ou en soirée par la Compagnie !



>04

RESPECTER LES ÉQUILIBRES ENVIRONNEMENTAUX

Depuis 2009 et la réalisation d'un premier bilan carbone selon la méthode prônée par l'ADEME, la stratégie de développement durable de la CTS comprend un volet environnemental volontariste. Chaque décision prise, qu'elle concerne le matériel roulant ou les infrastructures fixes, est désormais réfléchie en fonction de son impact sur l'environnement. Cette saine habitude est devenue un réflexe aussi bien pour les différentes directions de l'entreprise que pour les salariés qui multiplient les initiatives.

> DES ACTIONS AMBITIEUSES EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

Réduire de 9 % ses émissions de gaz à effet de serre, tel est l'objectif ambitieux que s'est fixé la CTS dans le cadre du projet d'entreprise 2009-2013. Pour y parvenir, après la réalisation en 2010 d'un diagnostic de ses points forts et faibles en matière de développement durable, un poste de référent a été créé et une stratégie exigeante établie. Cette feuille de route, basée sur une baisse de l'impact carbone ainsi que des dépenses énergétiques, repose principalement sur deux piliers. Le premier : un déploiement des bus au gaz naturel. Conformément à une prévision d'achat de 53 véhicules équipés durant la période 2011-2013, 12 ont été acquis en 2012. Ainsi, près de 60 % des bus de l'entreprise circulent déjà au gaz. Seconde action phare : l'éco-conduite. En 2012, près d'un tiers des conducteurs ont été formés à l'usage de DriverAid, un appareil d'accompagnement à la conduite, ainsi qu'à diverses techniques permettant d'allier économie de carburant, sécurité et confort. Cette démarche s'inscrit également dans un processus de formation continue de l'ensemble des personnels de l'entreprise. Cette année, ce sont pas moins de 4,1 % de la masse salariale qui ont été dédiés à celle-ci, soit 1,8 million d'euros.

Si les conducteurs sont particulièrement mobilisés dans la lutte contre les gaz à effet de serre, l'ensemble des salariés y participe. Afin de les encourager à quelques gestes simples, comme éteindre la lumière et les ordinateurs en fin de journée, un accord a été signé en 2011. Il stipule que l'équivalent de la moitié du coût d'énergie économisé leur soit reversé. Promesse tenue : une prime a été versée à chaque salarié en juillet 2012. Parallèlement, une chasse au gaspillage d'énergie a été lancée au niveau des bâtiments et des infrastructures fixes. Et pour cause, le simple respect des consignes d'éclairage et de température des bureaux a permis d'économiser 70 tonnes de CO₂ en 2011, soit la production annuelle moyenne de sept familles françaises. Autre exemple : sur proposition d'un agent, le journal *Trafic*, relatant l'ensemble des mouvements observés sur le réseau bus/tram, est passé d'une édition papier à une version télématique. Cette seule transformation a eu pour conséquence une réduction de la consommation de papier d'1,6 tonne par an et donc autant d'émissions de CO₂ en moins.

“ RÉDUIRE DE 9 % SES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE, TEL EST L'OBJECTIF AMBITIEUX QUE S'EST FIXÉ LA CTS DANS LE CADRE DU PROJET D'ENTREPRISE 2009-2013.”

- 6,5 %
de tonnes de papier consommé

- 9,1 %
de consommation d'énergie
et d'émission de GES

> DES ÉMISSIONS DE CO₂ CALCULÉES

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|-------|---------|---------|---------|
| g eq CO₂ / voy.km (calcul selon méthode 2 du Grenelle) | 54,71 | 49,73 | 45,40 | 41,28 |
| Évolution / année précédente | | - 9,1 % | - 8,7 % | - 9,1 % |

En vertu de l'article 228 de la loi Grenelle II, les entreprises de transport devront afficher leurs émissions de CO₂, à compter du 1^{er} octobre 2013, afin de permettre aux voyageurs d'adapter leur mobilité en toute connaissance de cause. La CTS a décidé d'anticiper cette mesure en calculant son indicateur d'efficacité énergétique,

c'est-à-dire les émissions en gramme de CO₂ par voyageur et par kilomètre parcouru. Les résultats, qui démontrent une réduction des dégagements depuis 2009 suite aux actions mises en place et à l'augmentation du nombre de voyageurs, vont encore conduire l'entreprise à mener d'autres réflexions en faveur de l'environnement.

DÉCHETS PRODUITS

| | Tonnage total | Tonnage trié / valorisé | % trié / valorisé |
|-------------|---------------|-------------------------|-------------------|
| 2011 | 1 036,89 | 840,78 | 81,09 % |
| 2012 | 1391,64 | 1208,22 | 86,82 % |



> LA CTBR S'ENGAGE AUSSI POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR), filiale de la CTS en charge, pour le compte du Conseil général du Bas-Rhin, du réseau interurbain du bassin strasbourgeois, œuvre également en faveur du développement durable. Conformément à une charte signée en septembre avec l'État et l'ADEME, elle va réduire de 4,5 % ses émissions de CO₂ sur trois ans, soit près de 48 grammes de CO₂ en moins par kilomètre parcouru par ses 72 autocars. Pour ce faire, un ensemble de mesures ont été élaborées et réunies sous le nom générique d'« Objectif CO₂ : les transporteurs de voyageurs s'engagent ». La CTBR va, entre autres, former ses conducteurs à l'écoconduite, ce qui, à terme, permettra une diminution de la consommation de carburant de 2 litres aux 100 km. Elle a aussi prévu une prime d'intéressement pour mobiliser ses agents et une campagne de communication pour sensibiliser le grand public.



> UNE VÉRITABLE DÉMARCHE QUALITÉ

Agir en faveur de l'environnement, en encourageant le recours aux transports en commun, nécessite d'offrir aux usagers des services de qualité et de détailler les missions des salariés de l'entreprise. Dans ce souci, la CTS a instauré, en juin 2011, une démarche dédiée reposant, entre autres, sur une gestion documentaire accrue des processus de la Compagnie. À la fin 2012, pas moins de 35 procédures et 80 modes opératoires ont déjà été clarifiés grâce à une nomenclature commune. Des indicateurs de qualité et de performance ont également été définis notamment en matière d'accueil et d'information. Ils sont mesurés mensuellement par le biais d'enquêtes clients mystères réalisées dans les bus, trams et agences, mais aussi d'appels mystères à Allô CTS. Si les données ainsi recueillies ne dépassent certains seuils, des actions correctives sont dès lors lancées. Ce fut le cas en 2012, par exemple, pour les délais de réponse aux réclamations et la fiabilité des distributeurs automatiques de tickets en station. Malgré ces quelques bémols, le taux de performance globale de l'entreprise a atteint les 90,47 %, celui de satisfaction des clients s'est élevé à 90,20 %.



> 05

CONSIDÉRER LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE

> UNE VIGILANCE ENCORE ACCRUE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Le 6 décembre 2012, l'association IMS-Entreprendre a décerné à la CTS son Prix de la diversité dans la catégorie « Égalité professionnelle femmes/hommes ». Le trophée vient récompenser une politique volontariste menée depuis des années et concrétisée désormais par un cahier des charges précis. Après un audit sur ses forces et ses faiblesses en matière de lutte contre toutes les discriminations, la CTS a créé un poste de référent diversité à la fin 2011. Ses missions : élaborer et coordonner toutes les initiatives et les procédures en faveur de la diversité. De juin à novembre 2012, il a ainsi piloté une campagne de communication, baptisée « Révélez-vous, rejoignez-nous », mettant en scène des salariées. Son but : démontrer que les métiers de la conduite, du contrôle des voyageurs et des services techniques ne sont pas réservés aux hommes.

Parallèlement, en signant en novembre 2012 la charte Diversité du réseau IMS-Entreprendre, la CTS s'engage « à sensibiliser et à former aux enjeux de la non-discrimination ses dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières ». Tous les managers vont ainsi participer à des journées de prévention. En outre, une double démarche de surveillance a été pensée en vue de son instauration en 2013. Un dispositif d'écoute va permettre aux salariés qui pourraient être témoins ou victimes, de saisir en toute confidentialité le médecin du travail de l'entreprise ou le directeur des Ressources humaines en cas de discrimination. Une cellule de veille va se charger de diagnostiquer d'éventuelles pratiques perfectibles au sein de la CTS et de les améliorer.

AUGMENTATION DES EFFECTIFS
+ 3 %
d'effectifs par rapport à 2011



> RECRUTEMENTS ET TRANSVERSALITÉ DES SAVOIR-FAIRE

En 2012, l'entreprise a poursuivi sa politique en faveur de l'emploi en recrutant 59 personnes en CDI, 83 en CDD et en signant 7 contrats d'apprentissage. Le taux d'accidents du travail est resté stable, tandis que celui de l'inaptitude au travail a régressé (9,2 ETP contre 16,7 en 2011). Le taux d'absentéisme, lui, n'a pas évolué globalement dans l'entreprise (6,8 %), malgré une hausse pour les seuls effectifs conducteurs (+ 0,6 % sur un an).

Afin d'offrir une bouffée d'air à ces derniers, qui tout en aimant leur métier expriment parfois l'envie de faire autre chose, le poste d'agent polyvalent de conduite et de contrôle a été lancé en avril 2012. Pendant une durée de six mois, renouvelable quatre fois, les conducteurs peuvent désormais mener des missions de contrôle durant 50 % de leur temps de travail. Douze d'entre eux ont déjà intégré ce poste symbole de la transversalité des savoir-faire : un métier au service du client répondant aux attentes de conducteurs et améliorant les performances de la CTS. En février 2012, l'entreprise a également créé des postes d'agents polyvalents de contrôle, d'intervention et d'information, dont l'une des tâches est d'assister les conducteurs de bus, en particulier lorsqu'un client refuse de valider ou de présenter son titre de transport. L'impact de ces deux nouveaux métiers se traduit à la fois dans la poursuite de la baisse du taux de fraude et l'augmentation des procès-verbaux d'infraction dressés.

“ PENDANT UNE DURÉE DE SIX MOIS, RENOUVELABLE QUATRE FOIS, LES CONDUCTEURS PEUVENT DÉSORMAIS MENER DES MISSIONS DE CONTRÔLE DURANT 50 % DE LEUR TEMPS DE TRAVAIL. ”



> 06

UNE ENTREPRISE CITOYENNE AU CŒUR DE LA VIE LOCALE

> DES BUS EN GUISE DE TOILE POUR LES ARTISTES STRASBOURGEOIS

Dans l'objectif de moderniser l'image de son matériel roulant tout en introduisant l'art dans l'espace public, la CTS a décidé d'habiller ses nouveaux bus avec des œuvres de plasticiens connus ou en devenir, originaires de Strasbourg ou ayant un lien fort avec la ville. Après l'illustrateur Tomi Ungerer en 2011, quatre jeunes artistes ont été présélectionnés par le Département des arts plastiques de la Communauté urbaine de Strasbourg, avant d'être départagés par les internautes. Près de 5 000 personnes ont participé au scrutin via le site web de la Compagnie, du 28 mars au 9 avril 2012. Leur choix s'est majoritairement porté sur François Génot, dont le projet « Broussailles » peut désormais être admiré sur douze bus en circulation sur les lignes 17, 50 et 70. L'aménagement intérieur de ces véhicules a été simplifié et les couleurs réservées aux seuls sièges afin d'assurer une cohérence avec son identité visuelle extérieure et de créer une ambiance lumineuse, moderne et accueillante.

> LIGNES SPÉCIALES POUR ÉVÉNEMENTS PARTICULIERS

Actrice de la mobilité mais également de la vie de la cité, la CTS multiplie les dispositifs exceptionnels lors de petits et grands événements. Comme chaque année, des renforts bus et tram ont été instaurés durant les week-ends du marché de Noël 2012. Quelques mois auparavant, le 31 mars, une opération « Tram Bleu » a été organisée pour faciliter le déplacement des supporters à l'occasion du derby de football Schiltigheim-Strasbourg. Les autres exemples sont légion. Ainsi, une navette spéciale de bus a desservi, le samedi 12 mai, les ateliers de l'Opéra national du Rhin, lors de la manifestation « Tous à l'Opéra ». Le même jour, quatre services supplémentaires étaient proposés sur la ligne de tram A dans le cadre du festival hip-hop « Un Œil Positif ».

> LA CTS ET LE SPORTING FUTSAL VÉHICULENT DES VALEURS CHEZ LES JEUNES

Très active dans les quartiers prioritaires strasbourgeois, l'association Sporting Futsal vise à faire du foot en salle un vecteur de prévention et d'éducation à la citoyenneté. Un partenariat engagé en 2011 avec cette structure a été reconduit pour la deuxième année par la CTS et la ville. Un mercredi par mois, en marge de matchs de futsal, des agents de l'entreprise reçoivent des jeunes de l'association dans un bus « prévention ». La finalité : leur expliquer le fonctionnement des transports en commun et les règles à respecter en tant qu'usager. Près de 600 enfants et adolescents sont concernés par la démarche chaque saison.

“ ACTRICE DE LA MOBILITÉ MAIS ÉGALEMENT DE LA VIE DE LA CITÉ, LA CTS MULTIPLIE LES DISPOSITIFS EXCEPTIONNELS LORS DE PETITS ET GRANDS ÉVÉNEMENTS. ”



> UN ENGAGEMENT AU CÔTÉ D'ASSOCIATIONS D'AIDE AUX PLUS DÉMUNIS

Depuis dix-sept ans, l'association Atribus sillonne les rues de l'agglomération, trois soirs par semaine, dans l'objectif d'offrir des repas chauds et un moment d'écoute à des personnes en situation d'extrême précarité. L'entreprise a souhaité lui venir en aide cette année en lui reversant la recette de son traditionnel Bingo de Noël. Pas moins de 1 500 euros ont été collectés lors de cette opération, soit l'équivalent de 1 500 repas, précise l'association. Afin de faciliter leur distribution, la Compagnie a décidé de lui faire don d'un bus en janvier 2013, date à laquelle elle en remettra également un aux Restos du cœur.

> LE DÉPÔT DE LA KIBITZENAU SE VISITE LORS DES JOURNÉES DU PATRIMOINE

Fondée il y a 135 ans, la CTS est un pan de l'histoire locale, son savoir-faire est le fruit d'une longue tradition. Il est donc logique que la compagnie participe aux Journées du patrimoine. Le 16 septembre, 80 personnes ont ainsi pu découvrir le dépôt bus-tram de la Kibitzenau et les métiers de ses agents. Toute l'année, des visites sont aussi proposées aux membres des conseils de quartier de la ville.



>07 RÉSULTATS FINANCIERS

DONNÉES GÉNÉRALES, RATIOS CLÉS

| | 2012 | 2011 | 2012/2011 | 2012/1992 | 1992 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------|
| > Offre kilométrique totale (en millions de km) | 17,47 | 17,48 | 0,0 % | 52,5 % | 11,46 |
| > Urbaine | 16,13 | 16,30 | - 1,0 % | 70,6 % | 9,46 |
| > dont Bus | 10,42 | 10,58 | - 1,5 % | 10,2 % | 9,46 |
| > dont Tram | 5,72 | 5,72 | 0,0 % | - | - |
| > Affrétés | 1,25 | 1,10 | 14,0 % | - | - |
| > Activités hors concession | 0,08 | 0,09 | - 5,6 % | - 74,3 % | 0,33 |
| > Places/kilomètre offertes totales hors affrétés (en millions) | 2 827,88 | 2 943,86 | - 3,9 % | 157,5 % | 1098 |
| > Places/kilomètre offertes urbaines (en millions) | 2 827,88 | 2 943,86 | - 3,9 % | 180,3 % | 1009 |
| > dont places/kilomètre offertes Tram | 1 824,96 | 1 828,30 | - 0,2 % | - | - |
| > Places/kilomètre offertes affrétées (en millions) | 121,81 | 106,87 | 14,0 % | - | - |
| > Voyages urbains (en millions) | 113,94 | 108,44 | 5,1 % | 184,9 % | 40 |
| > Voyages/kilomètre | 7,06 | 6,65 | 6,1 % | 60,5 % | 4,4 |
| > Recettes hors taxe urbaines de trafic (en millions d'euros) | 65,68 | 61,79 | 6,3 % | 251,6 % | 18,68 |
| > Recettes clients hors taxe (en millions d'euros) | 42,67 | 39,15 | 9,0 % | 173,0 % | 15,63 |
| > Recettes collectivités hors taxe (en millions d'euros) | 23,01 | 22,64 | 1,6 % | 654,5 % | 3,05 |
| > Recettes hors taxe activités hors concession (en millions d'euros) | 1,00 | 0,96 | 4,3 % | 4,4 % | 0,96 |
| > Recettes moyennes hors taxe/déplacement (€) | 0,81 | 0,80 | 1,2 % | 39,2 % | 0,58 |
| > Recettes payées par le client hors taxe/déplacement (€) | 0,524 | 0,505 | 3,8 % | 9,2 % | 0,48 |
| > Effectif moyen total (en équivalent temps plein) | 1 440,3 | 1 419,25 | 1,5 % | 48,2 % | 971,9 |
| > Effectif moyen conduite (urbaine et interurbaine) | 905,7 | 899,98 | 0,6 % | 40,2 % | 646 |
| > Ratio de couverture totale hors TP & TS | 63,0 % | 61,0 % | 3,3 % | 7,3 % | 58,70 % |
| > Contributions collectivités totales TTC (CUS + Département) | 109,94 | 117,53 | - 6,5 % | 367,4 % | 23,52 |
| > Part fonctionnement (CUS + Département) | 68,66 | 70,82 | - 3,1 % | 249,9 % | 19,62 |
| > Part investissement (CUS) | 41,28 | 46,71 | - 11,6 % | 955,8 % | 3,91 |
| > Résultat net comptable consolidé (en milliers d'euros) | 1 535,91 | 2 208,65 | - 30,5 % | 71,2 % | 896,9 |

COMPTE DE RÉSULTAT 2012

| CHARGES | Exercice 2012 | Exercice 2011 | PRODUITS | Exercice 2012 | Exercice 2011 |
|--|-----------------------|-----------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| CHARGES D'EXPLOITATION | | | PRODUITS D'EXPLOITATION | | |
| > Achats de matières premières et autres approvisionnements | 9 106 834,03 | 9 216 913,57 | > Production vendue (biens et services) | 74 685 471,36 | 69 450 767,08 |
| > Variation de stocks | - 595 924,78 | - 558 885,18 | > Montant net du chiffre d'affaires | 74 685 471,36 | 69 450 767,08 |
| > Achats non stockés de matières et fournitures | 7 355 318,29 | 7 147 228,31 | > Production immobilisée | 357 598,82 | 201 860,94 |
| > Autres achats et charges externes | 31 901 965,64 | 33 649 567,46 | > Contribution forfaitaire d'exploitation | 44 787 771,28 | 47 250 224,10 |
| > Impôts, taxes et versements assimilés | 9 215 387,56 | 9 237 551,28 | > Reprise sur provisions et amortissements | 3 838 066,88 | 7 306 385,19 |
| Charges de personnel | | | > Transferts de charges | 35 084 477,60 | 38 330 753,74 |
| > Salaires et traitements | 51 453 258,56 | 50 762 799,57 | > Subventions d'investissement virées au résultat | 13 193 214,89 | 14 064 406,81 |
| > Charges sociales | 21 951 359,59 | 20 765 371,95 | > Autres produits | 4 412,04 | 4 580,68 |
| Dotations aux amortissements et aux provisions | | | Total I | 171 951 012,87 | 176 608 978,54 |
| > Sur immobilisations (amortissements) | 37 109 687,07 | 40 700 390,44 | PRODUITS FINANCIERS | | |
| > Sur immobilisations (provisions) | 100 000,00 | 199 000,00 | > De participations | 256 200,00 | - |
| > Sur actifs circulants (provisions) | 154 616,62 | 116 627,11 | > D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé | 231,93 | 217,57 |
| > Pour risques et charges (provisions) | 4 412 935,00 | 6 437 001,00 | > Autres intérêts et produits assimilés | 466 047,30 | 1 567 784,38 |
| > Autres charges | 48 065,56 | 44 299,16 | > Reprise sur provisions et transferts de charges | 7 217 083,43 | 9 316 347,14 |
| Total I | 172 213 503,14 | 177 717 864,67 | > Différences positives de change | 2,18 | 185,11 |
| CHARGES FINANCIÈRES | | | > Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement | 72 347,68 | 252 709,08 |
| > Dotations aux amortissements et aux provisions | 45,80 | 64,62 | Total II | 8 011 912,52 | 11 137 243,28 |
| > Intérêts et charges assimilées | 7 119 053,82 | 9 081 456,14 | PRODUITS EXCEPTIONNELS | | |
| > Différences négatives de change | 211,56 | 238,48 | > Sur opérations de gestion | 1 103 011,11 | 953 250,34 |
| > Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement | - | - | Sur opération en capital | | |
| Total II | 7 119 311,18 | 9 081 759,24 | > Produits de cessions d'éléments d'actifs | 118 251,99 | 28 109,57 |
| CHARGES EXCEPTIONNELLES | | | > Subventions d'investissement virées au résultat | - 33 921,39 | - 433 748,72 |
| > Sur opérations de gestion | 1 601 309,09 | 2 800 691,64 | > Autres produits exceptionnels | 620 277,66 | 266 133,01 |
| > Sur opérations en capital | - | - | > Reprise sur provisions et transferts de charges | 3 982 331,89 | 5 991 650,97 |
| > Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés | 290 789,18 | 554 376,70 | Total III | 5 789 951,26 | 6 805 395,17 |
| > Autres charges exceptionnelles de placement | 8 720,00 | 12 748,26 | CHARGES FINANCIÈRES | | |
| > Dotations aux amortissements et aux provisions | 3 010 449,86 | 2 190 452,29 | > Dotations aux amortissements et aux provisions | 45,80 | 64,62 |
| Total III | 4 911 268,13 | 5 558 268,89 | > Intérêts et charges assimilées | 7 119 053,82 | 9 081 456,14 |
| Participation des salariés IV | | | > Différences négatives de change | 211,56 | 238,48 |
| | - | - | > Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement | - | - |
| Impôts sur les bénéfices V | | | Total II | 7 119 311,18 | 9 081 759,24 |
| | - 27 117,00 | - 14 928,00 | CHARGES EXCEPTIONNELLES | | |
| Total des charges (I à V) | | | > Sur opérations de gestion | 1 601 309,09 | 2 800 691,64 |
| | 184 216 965,45 | 192 342 964,80 | > Sur opérations en capital | - | - |
| Solde créditeur = Bénéfice | | | > Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés | 290 789,18 | 554 376,70 |
| | 1 535 911,20 | 2 208 652,19 | > Autres charges exceptionnelles de placement | 8 720,00 | 12 748,26 |
| TOTAL GÉNÉRAL | | | > Dotations aux amortissements et aux provisions | 3 010 449,86 | 2 190 452,29 |
| | 185 752 876,65 | 194 551 616,99 | Total III | 4 911 268,13 | 5 558 268,89 |
| Total des produits (I à III) | | | Participation des salariés IV | - | - |
| | 185 752 876,65 | 194 551 616,99 | Impôts sur les bénéfices V | - 27 117,00 | - 14 928,00 |
| Solde créditeur = Perte | | | Total des charges (I à V) | 184 216 965,45 | 192 342 964,80 |
| | - | - | Solde créditeur = Bénéfice | 1 535 911,20 | 2 208 652,19 |
| TOTAL GÉNÉRAL | | | TOTAL GÉNÉRAL | 185 752 876,65 | 194 551 616,99 |

LE BILAN DE L'EXERCICE 2012 EN MILLIONS D'EUROS

| | 2012 | 2011 |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| ACTIF | | |
| > Immobilisations incorporelles | 1,62 | 1,42 |
| > Immobilisations corporelles | 394,73 | 412,28 |
| > Immobilisations financières | 3,21 | 3,10 |
| > Stocks et encours | 8,11 | 7,63 |
| > Avances et acomptes versés | - | 0,01 |
| > Créances d'exploitation | 10,27 | 12,20 |
| > Valeurs mobilières de placement | 14,09 | 14,87 |
| > Disponibilités | 24,48 | 28,17 |
| > Charges constatées d'avance | 1,07 | 1,01 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 457,58 | 480,69 |

| | 2012 | 2011 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| PASSIF | | |
| > Capital | 5,00 | 5,00 |
| > Réserves | 1,44 | 1,44 |
| > Report à nouveau (perte) | - 2,94 | - 4,47 |
| > Subventions d'investissement | 117,64 | 120,76 |
| > Provisions réglementées | 22,33 | 22,84 |
| > Provisions pour risques et charges | 23,04 | 22,29 |
| > Dettes financières | 255,40 | 276,62 |
| > Dettes d'exploitation | 29,88 | 30,05 |
| > Dettes diverses | 3,56 | 4,06 |
| > Produits constatés d'avance | 2,23 | 2,10 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 457,58 | 480,69 |

14 rue de la Gare
aux Marchandises
CS - 15 002
67035 Strasbourg Cedex 2

Tél. : 03 88 77 70 70
Fax : 03 88 77 70 99
www.cts-strasbourg.eu

