2016

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

SOMMAIRE

ÉDITORIAL	3
ACTIONNARIAT ET GOUVERNANCE	6
CHIFFRES CLÉS	9
2016 / LES FAITS MARQUANTS	10
UN RÉSEAU PILOTÉ AVEC SOIN ET MAÎTRISE	14
AUX CÔTÉS ET AU SERVICE DE L'EUROMÉTROPOLE	20
LA PERFORMANCE COMME LIGNE DE CONDUITE	26
UNE ENTREPRISE ENGAGÉE ET VERTUEUSE	34
PORTFOLIO	44
RÉSULTATS FINANCIERS	46

ÉDITORIAL

Maitriser les coûts aujourd'hui, pour maîtriser notre avenir demain.

Alain Fontanel
Président de la CTS,
vice-président de l'Eurométropole de Strasbourg
et premier adjoint au maire de Strasbourg

Jean-Philippe Lally
Directeur général de la CTS

Entre la mise en service de nouvelles extensions tramway et la poursuite des projets, 2016 a été particulièrement dense pour la CTS, n'est-ce pas ?

A. Fontanel

Cette année encore, en effet, l'ensemble des salariés n'a pas mesuré ses efforts pour permettre à l'entreprise d'assurer pleinement toutes ses missions. En matière de gestion du réseau, nous avons notamment réceptionné les premières rames Citadis de dernière génération commandées en 2014 à Alstom, ou encore inauguré l'extension des lignes A et E. Cette nouvelle portion de voies relie Strasbourg au centre d'Illkirch-Graffenstaden et plus largement renforce la desserte du sud de son agglomération. Parallèlement, l'entreprise s'est aussi consacrée à poursuivre le chantier d'extension de la ligne D jusqu'à Kehl, en Allemagne, conformément à son statut de maître d'ouvrage du réseau. Enfin, la CTS s'est à nouveau affirmée comme un acteur majeur de Strasbourg, de sa sécurité et de son marché de Noël en installant un dispositif inédit de fosses et de barrières contre les voitures-béliers à plusieurs endroits clés de la plate-forme tramway.

J.-P. Lally

Nous pouvons également nous féliciter de l'entrée en vigueur de l'intégration tarifaire permettant à nos abonnés habitant l'Eurométropole d'utiliser les TER circulant sur son territoire. Fruit de deux ans d'élaboration, cette offre supplémentaire est une étape décisive en faveur de l'intermodalité et devrait nous permettre d'augmenter encore la fréquentation de notre réseau. En 2016, celle-ci a progressé de 0,3 % sur un an, malgré une baisse de l'offre kilométrique découlant de travaux sur plusieurs lignes de tram ainsi que de la suppression de navettes à la fin 2015 sur décision de l'Eurométropole. Avec près de 250 voyages par an et par habitant, nous sommes le deuxième réseau de France derrière celui de Lyon, place que nous occupons par ailleurs en termes de déplacements. Nos résultats sont donc de tout premier ordre.

« Le prolongement outre-Rhin de la ligne D est aussi un symbole supplémentaire de l'ouverture de Strasbourg. »

Alain Fontanel

Si 2016 a donc été une année de concrétisations, a-t-elle aussi été synonyme d'innovation ?

A. Fontanel

Si nous voulons continuer à anticiper les attentes des usagers, nous devons sans cesse innover. C'est dans cette optique, par exemple, que nous sommes le premier réseau de transport urbain de France à nous être associés à La Poste pour proposer un dispositif de consignes Pick-Up permettant de retirer un colis postal dans une station. Depuis des années également, nous avons fait le choix de l'innovation pour assurer la responsabilité durable qui nous incombe. Cette politique volontariste s'est traduite, en 2016, par l'expérimentation de plusieurs systèmes respectueux de l'environnement, à l'instar de deux bus électriques et d'un véhicule prototype développé par le groupe alsacien Lohr et équipé d'un essieu électrique. Nous avons par ailleurs testé un nouveau carburant, le GTL (Gas-to-liquids) produit par Shell. Ce carburant alternatif au diesel permet de réduire les émissions de particules fines et de NOx. Dans un souci d'assurer une transition énergétique, la généralisation du GTL à l'ensemble du parc bus roulant encore au diesel pourrait être envisagée si l'expérimentation s'avère concluante.

Si la fréquentation ne cesse de progresser, les indicateurs de performance suivent-ils la même tendance ?

J.-P. Lally

Opérations d'extension des lignes A et E au sud ainsi que de la ligne D vers Kehl, vastes chantiers d'été sur plusieurs portions de voies pour maintenir un niveau de confort et de sécurité optimal, immobilisation de rames Citadis dans le cadre d'une grande révision… L'année 2016 a été lourde en maintenance tant techniquement que financièrement. Pour autant, nous avons réussi, grâce à une politique vertueuse de maîtrise des coûts, à faire baisser de 2 % la contribution de l'Eurométropole en matière d'exploitation et d'investissement alors même que dans les autres réseaux la part de financement des autorités organisatrices a eu plutôt tendance à augmenter. La contribution de l'Eurométropole s'est ainsi élevée à 110,1 M€, soit 2,6 M€ de moins qu'en 2015 et presque 10 M€ de moins qu'en 2009. Au regard des contraintes financières qui pèsent sur la collectivité depuis plusieurs années, de telles économies sont essentielles. Par ailleurs, notre taux de couverture des dépenses par les recettes d'exploitation a augmenté de 1,6 % pour atteindre les 44,4 %. Ce résultat est d'autant plus satisfaisant que nos niveaux tarifaires sont bas par rapport à la moyenne de ceux affichés par les autres réseaux français.

Comment l'entreprise peut-elle encore améliorer ses résultats à l'avenir ?

J.-P. Lally

Réalisé durant l'année à l'initiative de l'Eurométropole, un audit pointe que les niveaux de performance et de qualité de l'entreprise sont remarquables, mais que nos efforts en termes de productivité et de compétitivité peuvent encore être poursuivis. Une économie de 6 M€ sur le montant annuel de la contribution de l'Eurométropole est notamment attendue d'ici à 2019, dont 5 millions dépendent directement de notre organisation et de nos méthodes. Pour parvenir à l'objectif de signer avec l'Eurométropole un Contrat de Performance – une première dans le domaine des transports –, nous devons donc engager dès à présent un nouveau train de mesures volontaristes.

A. Fontanel

Ce Contrat de Performance va poser un cadre contractuel à notre dynamique de maîtrise des coûts et de qualité de service au profit des usagers. Mais au-delà, il doit aussi nous permettre de bénéficier d'une relation « in house » avec l'Eurométropole dans la perspective du renouvellement de la concession du réseau au 1er janvier 2021, comme le président de l'Eurometropole et le maire de Strasbourg l'ont confirmé lors de la signature du Contrat de Performance. Ce Contrat de Performance peut donc être gagnant-gagnant pour la collectivité et l'entreprise à la seule et unique condition que nous réussissions à atteindre, en 2019, les résultats fixés.

La signature du Contrat de Performance va donc faire de 2017 une nouvelle année importante pour l'entreprise…

J.-P. Lally

Oui comme elle le sera aussi, par exemple, en raison de la mise en service commerciale, en avril, du prolongement de la ligne D jusqu'au secteur en pleine urbanisation des Deux-Rives et au-delà jusqu'à Kehl. Pas moins de trois ans de chantier, la construction de quatre ouvrages d'art, dont un pont sur le Rhin, et l'adaptation du matériel roulant aux réglementations allemandes auront alors été nécessaires à la réalisation de cette première extension transfrontalière en France. Son lancement sera une preuve de plus de l'expertise de l'ensemble des salariés de la CTS autant que de leur souci permanent de répondre aux défis de la mobilité de demain dans toute leur diversité.

A. Fontanel

Le prolongement outre-Rhin de la ligne D est aussi un symbole supplémentaire de l'ouverture de Strasbourg. Il le sera d'autant plus que sa mise en service va intervenir l'année des 140 ans de la CTS, une compagnie née allemande qui a changé à trois reprises de nationalité avant de devenir définitivement française. Plus qu'une simple société de transport en commun, notre entreprise est un véritable pan du patrimoine alsacien. Elle est un reflet et une vitrine de l'histoire de Strasbourg, dont elle a accompagné depuis son origine toutes les transformations urbaines, comme la création de la Neustadt au tournant des XIXe et XXe siècles et la piétonnisation du centre-ville dans les années 1990. Se souvenir de son histoire est le meilleur moyen de construire un avenir fort.

« Nous avons réussi à faire baisser de 2 % la contribution de l'Eurométropole en matière d'exploitation et d'investissement. »

Jean-Philippe Lally

Actionnariat et gouvernance

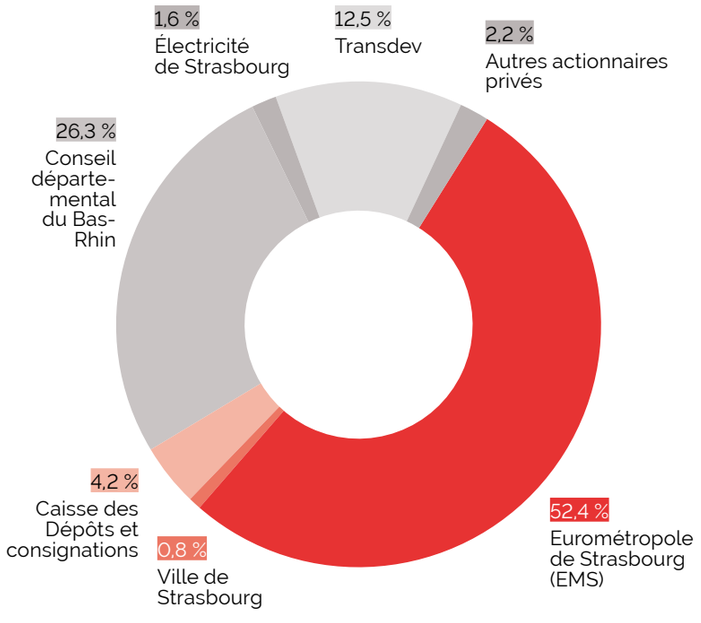
À la fois opérateur et maître d'ouvrage du réseau urbain

Société anonyme d'économie mixte au capital de 5 M€, la CTS a pour actionnaires principaux l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) et le conseil départemental du Bas-Rhin. Liée à l'EMS depuis 1990 par un contrat de concession unique en France, elle assure deux missions complémentaires.

> En tant qu'exploitante des transports publics urbains de l'agglomération strasbourgeoise, la CTS assume un positionnement d'opérateur à forte valeur ajoutée, reconnu au niveau européen pour la qualité de ses services et sa capacité d'innovation.

> En tant que maître d'ouvrage pour le compte de l'Eurométropole, la CTS dépasse le simple rôle d'expert en s'impliquant directement, par exemple, dans le développement du réseau de tram ou dans le choix des technologies et de la tarification. Elle assure aussi la conception, la construction et le financement des infrastructures, à l'instar des voies, des stations, de la billétique, de la vidéosurveillance et des Parkings relais.

Actionnariat de la CTS



Projet d'entreprise 2014-2018 : être incontournable

La perspective de la fin en 2020 du contrat de concession la liant à l'Eurométropole est inscrite en toile de fond du projet d'entreprise de la CTS pour la période 2014-2018. L'objectif affiché est simple : être à la fois le plus performant possible et de rester au niveau des tout premiers opérateurs de France. Pour ce faire, un plan d'action a été fixé pour l'ensemble des directions de la CTS autour de quatre grands axes :

> piloter efficacement le développement du réseau ;

> affirmer la maîtrise économique ;

> confirmer la capacité d'innovation et le service au client ;

> renforcer le style de management.

Au 31 décembre 2016, 76 % des actions prévues dans ce projet d'entreprise ont déjà été réalisées.

Le conseil d'administration de la CTS (2016)

PRÉSIDENT
Alain FONTANEL,
vice-président de l'EMS,
1er adjoint au maire de Strasbourg

DIRECTEUR GÉNÉRAL
Jean-Philippe LALLY

LES VICE-PRÉSIDENTS
Sébastien ZAEGEL,
maire de Geispolsheim, conseiller départemental du Bas-Rhin

Anne-Pernelle RICHARDOT,
adjointe au maire de Strasbourg, conseillère communautaire

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'EMS
Roland RIES, maire de Strasbourg, vice-président de l'EMS

Robert HERRMANN,
président de l'EMS,
adjoint au maire de Strasbourg

Pierre PERRIN,
maire de Souffelweyersheim,
conseiller communautaire

Alain JUND, vice-président de l'EMS, adjoint au maire de Strasbourg

Fabienne KELLER, sénatrice, conseillère communautaire

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU BAS-RHIN
Étienne BURGER,
maire de Kuttolsheim,
vice-président du conseil départemental du Bas-Rhin

Yves LE TALLEC, conseiller départemental du Bas-Rhin

LES ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LES ACTIONNAIRES PRIVÉS
Francis CHAPUT,
directeur de l'urbain,
direction France, Transdev

Laurence DEHAN, directrice déléguée 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 l'EMS

DÉLÉGATION DU COMITÉ D'ENTREPRISE
Alexandra PFEIFFER
André ETTER
Éric VAUTHEROT
Laurent MAI

Strasbourg Mobilités facilite les mobilités douces

Strasbourg Mobilités a pour mission de développer les mobilités douces et complémentaires au transport public urbain. Filiale à 70 % de la CTS, la société gère ainsi le dispositif Vélhop qui comprend plus de 6 100 vélos partagés disponibles dans cinq boutiques et vingt stations automatiques. En 2016, le dispositif a séduit 34 000 utilisateurs et permis de dépasser pour la première fois le cap des deux millions de journées de location. En février 2016, Strasbourg Mobilités a par ailleurs ouvert un Véloparc inédit au cœur de la rue du Fossé-des-Tanneurs. Accessible uniquement à ses abonnés, il abrite 350 places de stationnement pour deux-roues. Autre nouveauté : la société a intégré dans son offre Pass Mobilité, et ce, sans modification tarifaire, les TER circulant au cœur de l'Eurométropole. Cet abonnement permet également aux habitants de l'EMS d'accéder de façon illimitée aux bus et aux trams dans l'Eurométropole, aux véhicules partagés Citiz, aux Vélhop, aux P+R et aux Véloparcs. Un Pass Mobilité Entreprise offre les mêmes avantages aux professionnels. Durant l'année toujours, onze groupes se sont laissé séduire par le Tram Découverte, un concept unique piloté par Strasbourg Mobilités. Son principe : une visite de la capitale alsacienne à bord d'une rame privatisée associée à une visite de la cave des hospices.

La CTBR, opérateur interurbain

Filiale à 61 % de la CTS, la Compagnie des Transports du Bas-Rhin (CTBR) est en charge de 36 lignes interurbaines dans le bassin strasbourgeois. Elle intervient conformément à une délégation de service public du conseil départemental du Bas-Rhin, dont le transfert au conseil régional est prévu le 1er janvier 2017 dans le cadre de la loi NOTre. Une partie de ces lignes est exploitée par ses autres actionnaires, en l'occurrence Striebig-Keolis, Mugler et Transdev Alsace. En 2016, elle a enregistré 3,3 millions de déplacements (+ 0,5 % par rapport à 2015) et affiché 3,4 M€ de recettes commerciales hors compensations (+ 12,2 % sur un an). Une enquête de satisfaction réalisée à l'automne a pointé que 88 % de ses clients sont satisfaits par son offre et ses services.

SNCF-Keolis : un partenaire privilégié

Depuis le 1er janvier 2013, la CTS mène un partenariat privilégié d'une durée de cinq ans avec le groupement SNCF-Keolis. Dans ce cadre, Keolis lui apporte son appui en termes de :

- partages et retours d'expérience ;
- bases de données métiers ;
- services et innovations techniques ;
- communication et valorisation ;
- contrats fournisseurs.

Eurométropole & CTS
Qui fait quoi ?

Qui décide de l'offre de transport et du prix du ticket ?

En sa qualité d'autorité organisatrice, **l'Eurométropole** définit la politique de transport. Elle fixe également les tarifs et l'offre (tracé, fréquence…).

Dans le cadre d'un contrat de concession, **la CTS** gère le réseau et le service public de transport, tout en étant force de proposition et d'expertise pour l'Eurométropole.

Qui choisit les infrastructures ?

L'Eurométropole mène les études d'avant-projet pour les extensions de lignes, fournit le foncier et assure la maîtrise d'ouvrage pour les travaux de voirie et d'aménagement d'espaces verts. En outre, elle valide le renouvellement des infrastructures et du matériel roulant.

Maître d'ouvrage pour le compte de l'Eurométropole, **la CTS** mène les études post avant-projet et gère la construction des ouvrages. Elle assure l'entretien ainsi que le renouvellement des infrastructures, des équipements, des bus et des trams.

Qui finance ?

L'Eurométropole couvre la charge comptable annuelle d'investissement portée par la CTS pour le renouvellement des biens affectés à la concession, ainsi qu'au financement des extensions du tram.

La CTS assure le financement des investissements dont elle a la charge, par le biais de ses ressources propres, de subventions de l'Eurométropole, et d'emprunts contractés auprès d'organismes bancaires.

Nos missions

Rapprocher les personnes et les territoires
En proposant un réseau bus/tram de haut niveau et connecté avec les autres modes de transport collectifs ou individuels, la CTS réduit les distances entre les personnes, mais aussi entre les territoires.

Apporter des solutions durables et performantes
Entreprise citoyenne et responsable, la CTS offre une qualité de service optimale grâce au professionnalisme de ses collaborateurs, et au recours à des technologies propres et peu consommatrices d'énergie.

Répondre aux attentes de la collectivité et des habitants
La CTS renforce sans cesse la mobilité dans l'agglomération strasbourgeoise tout en tenant compte, au quotidien, des besoins des usagers et des contraintes pesant sur les finances de l'Eurométropole.

Associer sécurité maximale et satisfaction des clients
En combinant l'expertise et l'implication de tous ses agents avec la qualité du matériel roulant et des infrastructures ferroviaires, la CTS œuvre sans relâche pour assurer un service sûr et fiable sur l'ensemble du réseau.

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

Développer les infrastructures
Consciente des enjeux portés par les transports collectifs et l'intermodalité, la CTS mène de front l'entretien et la modernisation de son réseau, ainsi que la conception-réalisation de grands projets.

Chiffres clés

Fréquentation

116,5 millions
de voyages sur le territoire de l'EMS (483 000 habitants)

Près de
250 voyages
par an par habitant

+ de
428 000 voyages
par jour en moyenne

+0,3% de fréquentation **entre 2015 et 2016**

86,3 millions de déplacements **en 2016**

Effectif CTS

1555 personnes
dont 88 % **en CDI**

134 507 abonnés
soit 28 % de la population de l'EMS

Abonnés

92,6 %
de clients satisfaits

44,4 %
de taux de couverture des dépenses **par les recettes clients**

Le parc

93 rames
241 bus
11 bus
à haut niveau de service

17,71 millions de km parcourus
dont 11,77 millions de km bus parcourus

Le réseau

6 lignes de tram
1 ligne de BHNS
27 lignes de bus
3 lignes de nuit
4 navettes
4 taxis-bus

315 km de lignes commerciales de **bus**

69,1 km de lignes commerciales de **tram + BHNS**

2016 / Les faits marquants

Deux extensions vers le sud de l'agglomération

Après trois ans de chantier, l'extension de la ligne de tram A jusqu'au cœur d'Illkirch-Graffenstaden est entrée en service commercial le 23 avril. La réalisation de cette portion de 1,9 km, jalonnée par trois nouvelles stations, s'est accompagnée d'un prolongement du tram E jusqu'à Campus d'Illkirch, proposant ainsi aux étudiants une liaison sans correspondance avec celui de l'Esplanade. Ces extensions ont donné lieu à une vaste réorganisation du réseau de bus. La finalité de ces opérations : simplifier les déplacements dans le sud de l'agglomération strasbourgeoise, en renforçant l'offre en transports collectifs.

Dernière ligne droite avant Kehl

Commencée en 2014, la réalisation de l'extension sur 2,7 km de la ligne D jusqu'à la gare de Kehl, en Allemagne, a entamé sa dernière ligne droite. La construction de deux ponts en 2015 a permis, en 2016, de poser les voies et d'aménager quatre stations. Ce prolongement entrera en service commercial en avril 2017. Facilitant les déplacements des usagers des deux côtés du Rhin, il symbolisera l'amitié franco-allemande.

Des Citadis nouveaux et personnalisés

Dans le cadre d'une commande de douze rames passée à Alstom en 2014, quatre premiers Citadis ont été livrés entre octobre et décembre. D'une capacité d'accueil de 288 passagers, ils se distinguent entre autres par leur nez, dont le design a été choisi par les clients lors d'une consultation inédite sur Internet. Ils sont également les seuls trams français homologués suivant le décret fédéral allemand BOStrab, ce qui va leur permettre de desservir Kehl dès l'ouverture du prolongement de la ligne D en 2017.

TOUJOURS PLUS PROCHE DE SES CLIENTS

Des colis consignés à Rotonde

C'est une première sur un réseau de transport urbain français. Depuis l'été, une consigne automatique sécurisée permet de se faire livrer et de retirer, 24h/24 et 7j/7, un colis Chronopost ou Colissimo au cœur du pôle d'échange multimodal Rotonde. La CTS a choisi ce service Pickup, géré par une filiale de La Poste, pour faciliter le quotidien des 10 000 usagers des trams et des bus transitant chaque jour par ce pôle ainsi que celui des centaines d'automobilistes stationnant dans son P+R.

Intégration tarifaire et intermodalité

Depuis le 11 décembre, les détenteurs d'un abonnement CTS peuvent emprunter sans surcoût les TER circulant dans l'Eurométropole à la condition de résider dans ledit territoire, d'être âgé de plus de 19 ans et d'avoir retiré une contremarque auprès de la CTS. Décidée par l'Eurométropole et la région Grand Est pour une mise en œuvre par la CTS en association avec la SNCF, cette intégration tarifaire vise à faciliter encore l'intermodalité et ainsi réduire la part de l'automobile. Elle s'adresse tout particulièrement aux habitants des deuxième et troisième couronnes de l'agglomération strasbourgeoise.

ENGAGÉE POUR LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

Des fosses contre les voitures-béliers

Dans le cadre des mesures de sûreté inhérentes à l'état d'urgence, la CTS et l'ensemble de ses agents se sont mobilisés pour assurer la sécurité et la mobilité des usagers durant la période du marché de Noël de Strasbourg. La station Broglie a été fermée et d'autres ont été partiellement neutralisées, conformément à une décision prise en lien avec la préfecture et l'Eurométropole. La CTS a, en outre, instauré un dispositif inédit, complémentaire au dispositif de présence policière, pour empêcher toute voiture-bélier. Ainsi, quatre fosses en quinconce, mesurant chacune 18 à 20 cm de profondeur et 80 cm à 1 m de largeur, ont été creusées sur les voies du tramway à hauteur des ponts National, du théâtre, Saint-Nicolas et de Saverne (points d'entrées tram de l'ellipse insulaire). Un barriérage et des portes « saloons » ont également été installés afin d'assurer la sécurité des piétons et des cyclistes. Les fosses ont été recouvertes depuis avec des plaques afin de pouvoir pérenniser ce système et le redéployer à l'avenir lors d'autres grands événements, tels que la grande braderie.

Des travaux estivaux d'envergure

Afin de garantir un niveau de sécurité maximum, la CTS entreprend, chaque été depuis 2010, de lourds travaux d'entretien sur son réseau tram. Ces opérations se sont concentrées sur quatre grands secteurs en 2016, dont la place de la République où deux appareils de voie ont été changés. Un autre équipement du même type ainsi qu'une courbe ont aussi été remplacés au Faubourg National, tandis que les ancrages de la ligne aérienne ont été partiellement renouvelés sur la ligne A.

Rames révisées et sécurité accrue

Les quarante et un Citadis acquis par la CTS en 2005 font l'objet d'une grande révision jusqu'à la mi-2018. Le premier d'entre eux est ressorti des ateliers en mai. Cette remise à neuf répond à plusieurs objectifs : maintenir la fiabilité et la sécurité des véhicules, simplifier les maintenances futures et offrir aux clients des conditions de voyage plus confortables et plus agréables. Grâce à une planification optimale, un Citadis est désormais entièrement révisé chaque mois.

2016 / Les faits marquants

UNE ENTREPRISE CITOYENNE ET RESPONSABLE

Un essieu inédit expérimenté sur le réseau

La CTS s'est engagée aux côtés du groupe industriel alsacien Lohr et du constructeur Solaris pour expérimenter Boreal (*bus operated range with electric axle lohr*), premier essieu électrique complet équipé de moteurs roues. Son principe : récupérer l'énergie cinétique du véhicule lors du freinage et la transformer en énergie électrique utilisable à l'accélération suivante. Ainsi, ce système inédit devrait réduire de 25 % la consommation de carburant des véhicules articulés roulant au gaz naturel de ville (GNV). Depuis septembre 2016, la CTS assure l'exploitation de ce prototype hybride GNV-électrique en conditions réelles de service commercial, et joue parallèlement un rôle technique en recueillant toutes les données utiles à l'évaluation de l'efficacité de cette solution.

Premier opérateur de transport public à expérimenter le GTL

La CTS s'est associée à Shell afin de tester en conditions réelles d'exploitation un nouveau type de carburant alternatif au diesel : le GTL (Gas-to-liquids). Issu du gaz naturel, ce diesel de synthèse réduit de 20 % à 35 % les émissions de particules fines par rapport au gasoil et ne génère pas de fumée. Il est, en outre, compatible avec une motorisation diesel sans modifier le véhicule. Cette première expérimentation en France dans le secteur des transports publics urbains est l'opportunité de mettre en évidence l'intérêt du GTL en matière de transition énergétique.

L'art tombe le masque sur le handicap

Dans l'ambition de promouvoir l'art dans l'espace public, la CTS habille tous ses nouveaux bus avec des œuvres depuis 2011. Conformément à cette démarche, ainsi qu'à l'implication sociale et citoyenne de l'entreprise, des masques africains dessinés par cinq jeunes sociétaires de l'Association régionale d'aide aux handicapés moteurs (ARAHM) ont été reproduits sur la carrosserie de sept véhicules ainsi que sur leur plafond intérieur. D'autres ont également été repris sur quatre cartes Badgéo collectors.

Des essais de bus électriques en conditions réelles

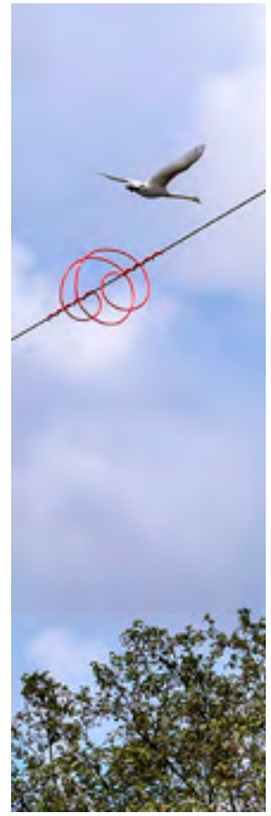
Dans l'objectif d'aller vers des modes de transport toujours plus doux, la CTS a testé, au cours de l'année 2016, deux véhicules 100 % électriques en conditions réelles d'exploitation, sur la ligne 10 du réseau. La première expérimentation a été menée, en avril 2016, en partenariat avec le constructeur chinois Yutong et l'entreprise alsacienne Dietrich Carebus Group qui importe et assemble le véhicule. Dans un second temps, en novembre 2016, la CTS a pu tester un bus du constructeur Solaris dans des conditions d'exploitation similaires.

Ces essais ont permis de collecter des données portant sur l'autonomie, la consommation énergétique, la maniabilité et le confort de ces véhicules, afin d'apprécier au mieux leurs caractéristiques en vue d'une potentielle acquisition.

Un dispositif de protection des cygnes

Dans une démarche de protection animale et de préservation de la biodiversité en ville, un dispositif empêchant les cygnes d'entrer en collision avec les lignes aériennes du tram a été installé au printemps à la station Winston Churchill. Inédit à notre connaissance sur un réseau de transport, ce système est constitué de ressorts de couleur placés sur les câbles de tension de la ligne aérienne de contact. Ils émettent des vibrations dès qu'un vent même léger souffle dans le secteur considéré. Les cygnes sont ainsi alertés de la présence d'un obstacle tant par l'élément visuel que par les ultrasons résultant des vibrations engendrées par le vent sur les ressorts.

Ce dispositif a été développé avec Électricité de Strasbourg Réseaux et le Groupement ornithologique du refuge Nord Alsace. Depuis son installation, ce dispositif a prouvé toute son efficacité.



140 ans, un logo historique tourné vers le futur

Alors que la CTS va célébrer ses 140 ans en 2017, un nouveau logo est venu fin 2016 renouveler l'image de l'entreprise tout en se fondant sur un signe inspiré de son histoire. La CTS réaffirme son identité à travers ses trois lettres emblématiques. Couleurs historiques de la CTS, le rouge et le gris, se veulent-elles aussi les marqueurs d'une continuité revendiquée.

+ 4,7%

AUGMENTATION DE L'OFFRE DE TRAMWAY DE 2015 À 2016

- 2,8 M€

BAISSE DE LA CONTRIBUTION DE L'EUROMÉTROPOLE 2015/16

OPÉRATEUR

un réseau piloté avec soin et maîtrise

Un réseau **plébiscité**

Gestionnaire du plus grand réseau de tramway maillé de France, la CTS exploite trente lignes de bus dans l'agglomération strasbourgeoise, ainsi que six lignes de tram et une de bus à haut niveau de service. Ces sept dernières lignes représentent, à elles seules, 44,2 km d'infrastructures et 65,4 km de lignes commerciales.

Une fréquentation toujours en hausse

La fréquentation des bus et des trams a progressé de 0,3 % sur un an en 2016, après avoir déjà enregistré une hausse de 0,7 % en 2015, ainsi qu'un bond de 25 % entre 2009 et 2014. Les déplacements sont passés en deux ans de 85 443 097 à 86 293 013. Cette évolution a permis à la CTS de transporter 116,5 millions de voyageurs, ce qui équivaut à une moyenne de 428 000 voyages par jour et à près de 250 voyages par an et par habitant.

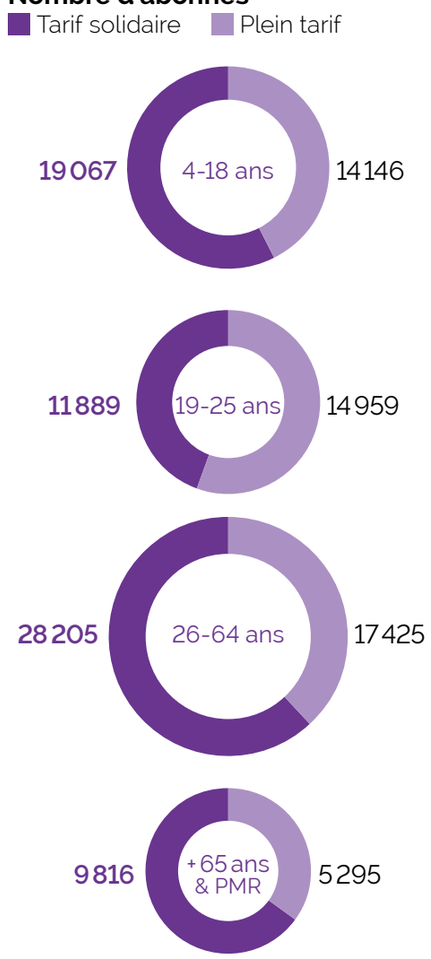
Davantage encore d'abonnés

Un record pour une agglomération de cette taille. Avec plus d'un millier de nouveaux clients, la CTS a franchi le seuil des 134 000 abonnés en 2016, soit l'équivalent de 28 % des 483 000 habitants de l'Eurométropole. Pour rappel, les abonnés étaient encore moins de 100 000 en 2010. Ce boom résulte d'une offre de service en adéquation avec la demande, mais aussi de l'instauration d'une tarification solidaire depuis 2010. Générant plus d'équité entre les usagers, celle-ci est calculée en fonction des ressources réelles des foyers et de leur composition à travers le quotient familial de la caisse d'allocations familiales. Les abonnés et les voyageurs occasionnels ont financé, à eux seuls, 44,4 % des dépenses de fonctionnement du réseau. Cette couverture exceptionnelle est largement supérieure à la moyenne de 32,7 % recensée dans les réseaux de transports collectifs en site propre desservant des bassins de population de plus de 250 000 habitants (source : données UTP 2015).

+ de 134 000 abonnés

44,4 % des dépenses financées par les voyageurs

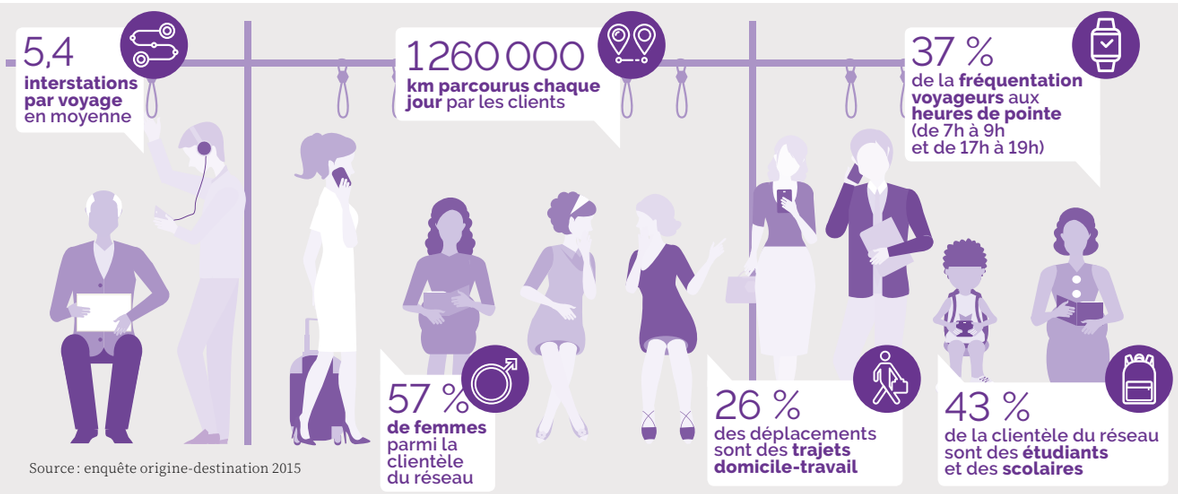
Nombre d'abonnés



Une offre optimisée

La CTS a mené, en 2016, une politique de consolidation et de stabilisation de l'offre après une décennie marquée par l'extension du réseau via, notamment, la mise en service des tramways E et F. Globalement, l'offre a diminué de 1,1 % sur un an pour s'établir à 17 710 596 km. Parmi les raisons : des jours de grève ainsi qu'une baisse de 2,8 % de l'offre de bus et de 12,7 % de l'offre kilométrique de bus affrétée, à la suite de la suppression des navettes Hôpital civil et Neudorf et de services scolaires à la demande de l'Eurométropole. Cette réduction s'explique aussi par un recours moins important aux bus de substitution qu'en 2015, année marquée par la neutralisation pour travaux d'une portion de la ligne A pendant plusieurs semaines.

L'offre tramway a, quant à elle, augmenté de 268 000 km en 2016 pour atteindre les 5 938 320 km (+ 4,7 %). Cette progression fait suite à la mise en service, le 23 avril, du prolongement des lignes A et E jusqu'à Illkirch, s'accompagnant de la restructuration du réseau de bus dans le sud de l'Eurométropole.



Source : enquête origine-destination 2015

Une **gestion** rigoureuse

La CTS s'évertue à maîtriser le coût de ses activités en tenant compte des contraintes budgétaires qui pèsent ces dernières années sur l'Eurométropole de Strasbourg, son autorité organisatrice. La contribution versée par la collectivité s'est élevée à 110,1 millions d'euros TTC en 2016, soit 2,8 millions de moins qu'en 2015, et plus de dix millions de moins qu'en 2009.

9,7 %
de taux de fraude en 2016

Recettes et contribution

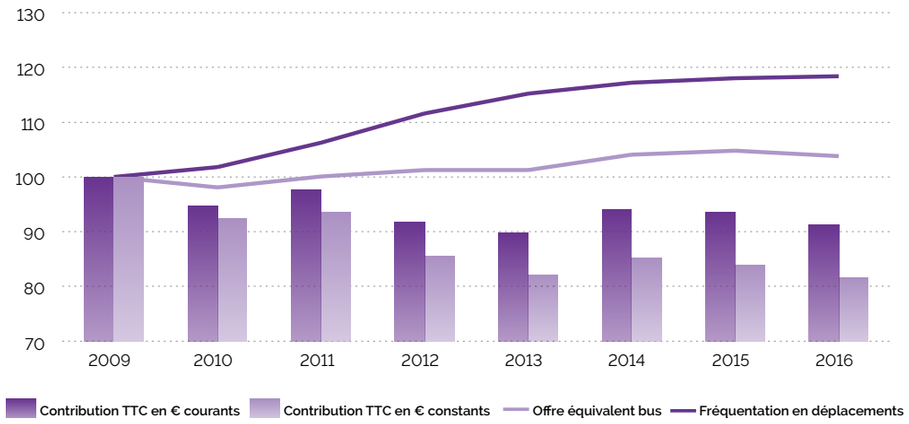
L'essor de la fréquentation assorti à une hausse tarifaire de 2,24 % au 1er juillet a permis, en 2016, de recueillir près de deux millions d'euros de recettes urbaines supplémentaires par rapport à l'année précédente. Les recettes directement payées par les voyageurs ont augmenté de 4,3 %, passant ainsi en un an de 46 833 k€ à 48 844 k€. La contribution forfaitaire de l'Eurométropole au financement de l'exploitation urbaine a, pour sa part, diminué de 1,1 million d'euros (- 1,6 %). Établie à 67,2 M€, elle est inférieure de 3 M€ à celle inscrite au budget initial de la collectivité. Comme elle le fait depuis 2013, conformément au contrat de concession qui la lie avec la collectivité, la CTS lui a reversé le crédit d'impôt compétitivité et emploi, via une indexation du prix kilométrique.

Lutter contre la fraude

La CTS a fait de la lutte contre la fraude l'une de ses priorités. Grâce à l'instauration de nombreuses mesures et l'augmentation des effectifs dédiés, celle-ci a régressé de près de 25 % depuis 2009. Avec un taux de 9,7 % en 2016, la CTS figure parmi les meilleurs réseaux français en la matière. Afin d'être toujours plus efficace, une nouvelle unité consacrée exclusivement au contrôle, à l'intervention et à la sûreté, a été créée au cours de l'été au sein de la direction de l'exploitation. Celle-ci a également pour missions d'agir contre les incivilités et d'intervenir en cas de difficultés sur le réseau.

Évolution 2009-2016 de l'offre, du trafic et de la contribution

Base 100 en 2009



Des investissements réfléchis

La politique de maîtrise des coûts poursuivie par la CTS s'applique à tous les niveaux. Dans cette optique, par exemple, elle n'acquiert plus que des bus sur la base d'une carrosserie blanche. Les sept bus articulés Solaris livrés et mis en circulation en 2016 n'ont pas échappé à cette règle instaurée en 2011. Moins chère à l'achat, cette option permet un adhésivage moins onéreux que des opérations de peinture. Associée à l'utilisation de matériaux issus des catalogues standards pour les aménagements intérieurs, elle permet de réduire de 30 % le coût global d'habillage des véhicules.

Des révisions ambitieuses

Toujours dans un souci d'économie, la CTS a proposé en 2014 à l'EMS de réaliser des opérations de grandes révisions à hauteur de dix bus par an. Le but : remettre à niveau techniquement et esthétiquement des bus âgés de dix ans, afin de prolonger leur durée de vie et d'utilisation de quatorze à vingt ans. Ces opérations, commencées en 2015, se sont poursuivies en 2016 à raison de dix bus. Elle se concrétise par des travaux techniques, mais aussi par une mise en conformité des véhicules aux nouvelles normes d'accessibilité. Les bus sont aussi repeints en blanc pour accueillir un habillage artistique. Au total, cette révision, qui doit s'achever en 2017, demande 310 heures de travail et 35 000 € de pièces neuves par bus, soit nettement moins que l'achat d'un véhicule neuf. Elle doit permettre à l'Eurométropole d'économiser 600 k€ par an jusqu'en 2020.

10
bus révisés soit
310 h
de travail
35 000 €
de pièces neuves par bus
600k€
économisés par an

Parallèlement, l'année 2016 a permis de continuer les inspections, commencées en 2013, des vingt-six Eurotram (phase I) entrés en circulation en 1994-1995. Concomitamment, dix-neuf des quarante et une rames Citadis du parc de la CTS ont fait l'objet d'une grande révision, conformément à une démarche lancée en 2015. L'opération renforce leur fiabilité, leur confort et leur sécurité pendant une décennie, ce qui optimise leurs coûts et simplifie les futures maintenances. Programmée jusqu'au début de l'été 2018, elle correspond à un investissement de 227 k€ par rame, contre 396 k€ pour un Eurotram, grâce, notamment, à un cadencement très minutieux des tâches.

MAÎTRISE D'OUVRAGE

aux côtés et au service de l'Eurométropole

Un réseau **en mouvement**

La CTS gère le réseau urbain de l'Eurométropole de Strasbourg, mais en est aussi le maître d'ouvrage. Elle a ainsi pour missions de concevoir, de construire et de financer les infrastructures du réseau de tramway. L'année 2016 a été marquée par l'entrée en service du prolongement des lignes A et E à Illkirch, ainsi que par la poursuite des travaux d'extension de la ligne D jusqu'à Kehl.

Le cœur d'Illkirch-Graffenstaden desservi

Aboutissement d'un chantier de plus de deux ans, l'extension de la ligne A jusqu'au centre-ville d'Illkirch est entrée en service le 23 avril 2016. Jalonné par trois nouvelles stations, ce prolongement de 1,9 km a fait l'objet d'un soin particulier d'intégration dans le paysage, dont les fonctionnalités n'ont pas été perturbées. Ainsi, pour la première fois sur le réseau strasbourgeois, une voie unique de circulation pour le tram a été créée sur 630 m de long, entre les stations Parc Malraux et Cours de l'Illiade.

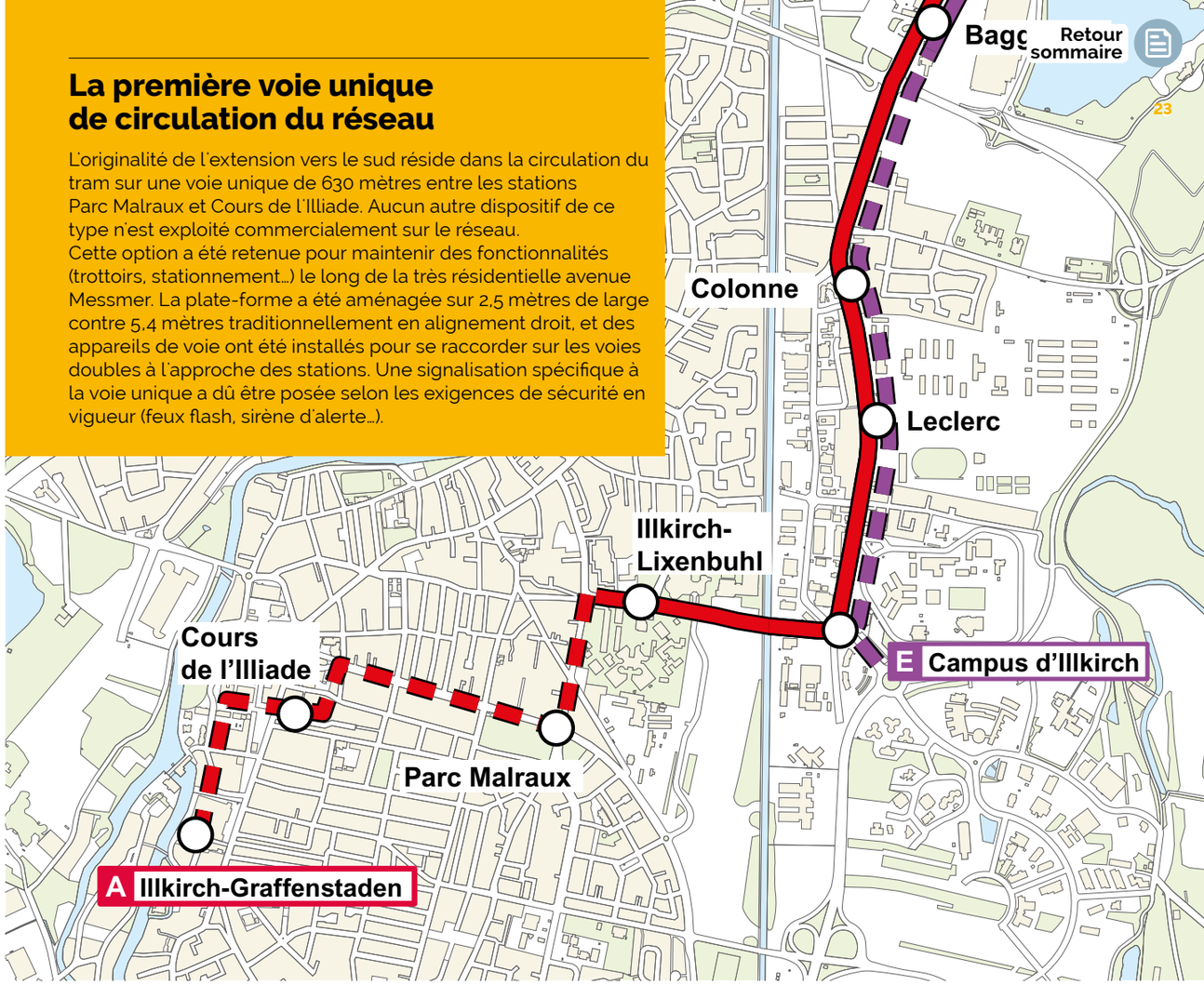
Précision : une extension de 1,8 km de l'exploitation commerciale de la ligne E sur l'infrastructure de la ligne A, depuis Baggersee, a été réalisée via un débranchement de 185 m après la station Campus d'Illkirch. Une vaste réorganisation du réseau de bus a été orchestrée concomitamment afin de faciliter les déplacements entre Strasbourg et le sud de l'Eurométropole. Ainsi, plusieurs lignes ont été modifiées pour renforcer les synergies avec le réseau interurbain. Dans une logique d'intermodalité, un travail minutieux a par ailleurs permis une meilleure coordination horaire avec les TER en provenance ou en direction de gares du secteur.

Des Illkirchois ambassadeurs des extensions

La campagne de communication lancée par la CTS a eu pour originalité de mettre en scène les Illkirchois qui, s'étant portés volontaires pour y participer, ont prouvé l'attente des habitants pour l'extension de la ligne.

La première voie unique de circulation du réseau

L'originalité de l'extension vers le sud réside dans la circulation du tram sur une voie unique de 630 mètres entre les stations Parc Malraux et Cours de l'Illiade. Aucun autre dispositif de ce type n'est exploité commercialement sur le réseau.
Cette option a été retenue pour maintenir des fonctionnalités (trottoirs, stationnement…) le long de la très résidentielle avenue Messmer. La plate-forme a été aménagée sur 2,5 mètres de large contre 5,4 mètres traditionnellement en alignement droit, et des appareils de voie ont été installés pour se raccorder sur les voies doubles à l'approche des stations. Une signalisation spécifique à la voie unique a dû être posée selon les exigences de sécurité en vigueur (feux flash, sirène d'alerte…).



Inauguration officielle de l'extension par Stéphane Fratacci, Roland Ries, Robert Herrmann, Jacques Bigot, Alain Fontanel, Philippe Bies et Jean-Philippe Maurer

La liaison vers Kehl sur de bons rails

Commencé en 2014, le chantier d'extension sur 2,7 km de la ligne D jusqu'à la gare de Kehl, en Allemagne, a entamé sa dernière ligne droite. L'objectif : permettre l'ouverture, le 29 avril 2017, de cette liaison qui va jouer un rôle moteur dans le développement des liaisons transfrontalières tout en renforçant la desserte de la zone portuaire et en améliorant le cadre de vie des habitants du Port du Rhin. Après une année 2015 marquée par l'élévation des ponts sur le Rhin et de la Citadelle, d'autres opérations cruciales ont été effectuées en 2016, à l'instar de la pose des rails ainsi que l'installation de la ligne aérienne. Quatre stations, dont une à Kehl, ont également été réalisées, tout comme l'ont été notamment des espaces verts et des carrefours.

En marge de ces manœuvres techniques, l'année a aussi permis de faire avancer le dossier d'un point de vue administratif et réglementaire. Le 5 décembre, par exemple, la CTS et l'Eurométropole ont signé une convention de coopération tarifaire avec la ville de Kehl, l'Ortenaukreis et la TGO. Cet accord va permettre aux clients de la CTS d'emprunter les trams de la ligne D jusqu'en Allemagne avec leurs titres classiques, puis de prendre l'un des bus gérés par la TGO dans les zones 20 et 21 à Kehl. Parallèlement, les abonnés allemands desdites zones pourront voyager à bord des trams de la ligne D avec leurs titres de transport habituels, et ce, jusqu'à Poteries, son terminus strasbourgeois.

Première soudure de rail côté allemand

Première soudure de rail sur le Pont sur le Rhin

Test de charge sur le pont Citadelle

Le gros succès des draisines

Fin septembre 2016, le public a été invité à parcourir à bord de draisines, le tracé de la future extension de la ligne de tram D jusqu'à Kehl. L'originalité de la formule n'a eu d'équivalent que son succès. Plusieurs milliers de curieux ont, en effet, embarqué dans ces drôles d'engins à pédales spécialement montés sur les rails du réseau dans le cadre de la manifestation « À la conquête de l'Est ». Organisée par la Ville de Strasbourg, celle-ci avait pour objet de permettre à tous de (re)découvrir le Port du Rhin, quartier au cœur d'un vaste projet d'urbanisation et de connexion avec l'Allemagne, dont le tram D va constituer l'épine dorsale.

Deux extensions annoncées

Dans le cadre de la mise en œuvre de son schéma directeur des transports collectifs, le conseil de l'Eurométropole a confié à la CTS la réalisation, le financement, l'entretien et l'exploitation de deux nouvelles extensions de lignes de tram à Strasbourg. Les projets ont donné lieu, le 23 décembre 2016, à la signature d'un avenant au contrat de concession du réseau. Le premier d'entre eux porte sur un prolongement de 1,7 km de la ligne F jusqu'à l'allée des Comtes, dans le quartier de Koenigshoffen. Il comprend également l'aménagement de trois stations et d'un Parking relais de 200 places. Le second projet repose, lui, sur le prolongement de la ligne E au cœur de la Robertsau. Long de 1,5 km, il va nécessiter la construction de trois stations afin de répondre aux besoins des actuels usagers du quartier et d'anticiper ceux des habitants qui viendront résider dans des programmes immobiliers déjà annoncés. Les deux voies devraient s'ouvrir à la circulation à l'horizon 2019/2020.

Vingt-deux nouveaux Citadis

Dans le cadre de l'achat de douze rames à Alstom en 2014, quatre premiers Citadis ont été livrés entre octobre et décembre. D'une capacité d'accueil de 288 passagers, ils se distinguent entre autres par leur nez, dont le design a été choisi par les clients du réseau à l'occasion d'une consultation inédite lancée sur Internet. Ces trams sont également les seuls en France à être homologués suivant le décret fédéral allemand BOStrab, ce qui va leur permettre de desservir Kehl dès l'ouverture du prolongement de la ligne D en avril 2017. Précision : interopérables, ils pourront également desservir l'ensemble des autres lignes du réseau.

Conformément à un accord-cadre inhérent au contrat signé, en 2014, avec Alstom, dix rames Citadis supplémentaires ont été commandées en 2016, pour un montant de 28 millions d'euros. La livraison de ces 22 rames au total va permettre de mieux répondre encore à l'augmentation de la fréquentation sur le réseau ainsi qu'aux besoins consécutifs à l'extension de lignes jusqu'au quartier de Koenigshoffen et le cœur de la Robertsau à l'horizon 2020.

EN IMAGES SUR WWW.CTS-STRASBOURG.EU
rubrique L'entreprise CTS/Nos vidéos

95,93%

PERFORMANCE GLOBALE
EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICES

21 543

NOUVEAUX COMPTES CLIENTS
CRÉÉS SUR LE SITE INTERNET

RELATION CLIENTÈLE

la performance comme ligne de conduite

Une politique **du service**

La hausse constante de la fréquentation du réseau de l'Eurométropole de Strasbourg traduit l'adéquation entre les attentes de la clientèle et la qualité de service proposée par la CTS. Elle illustre l'attention toute particulière que porte l'entreprise à offrir des services performants, innovants et à anticiper les mobilités du futur.

92,6 %
taux de satisfaction clients

Une offre de service performante

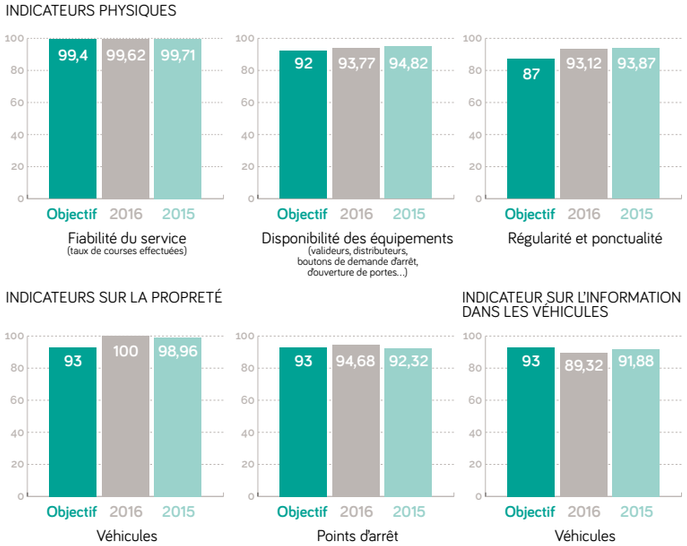
Des critères de qualité surveillés

Afin d'évaluer la performance des activités de la CTS, des enquêtes clients mystères ont lieu chaque mois, et des évaluations internes sont effectuées via divers outils d'exploitation. Les résultats sont ensuite analysés par un comité de pilotage qualité composé d'un responsable dédié et des membres du groupe de direction. Reposant sur seize critères qualité, ces mesures affichent une moyenne annuelle de 95,93 % pour un objectif de 88,09 % fixé par l'Eurométropole.

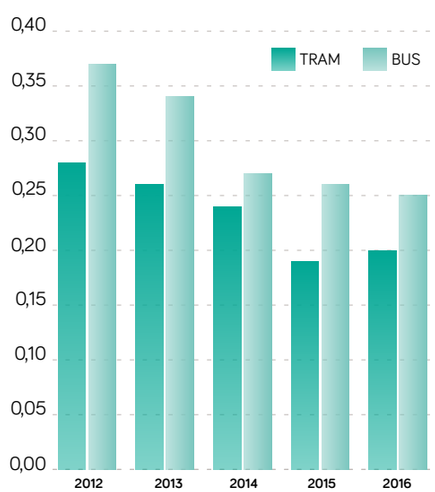
La propreté des véhicules a, par exemple, atteint pour la première fois un taux de satisfaction de 100 %, confirmant ainsi l'efficacité de mesures ciblées mises en place depuis 2013. La propreté des points d'arrêt connaît, par ailleurs, une amélioration de 2,36 % sur un an pour s'élever à 94,68 %. La nouvelle agence commerciale ouverte en août 2015 a, pour sa part, totalement satisfait ses usagers. Pour preuve : ses performances sont de 100 % en matière à la fois de propreté, de qualité d'accueil et d'information.

Quelques bémols appellent néanmoins à la vigilance. Une baisse de 0,9 % est à déplorer en termes de fiabilité du service : cela concerne les courses effectives par rapport aux courses programmées (99,62 % en 2016 contre 99,71 % en 2015). De même, le taux de performance mesurant la disponibilité des équipements (valideurs, distributeurs…) a régressé de 1,05 % en raison de l'obsolescence de certains matériels et de la nécessité d'en régler d'autres fraîchement installés. Des correctifs ont été demandés aux fournisseurs. De même, des actions ont été menées durant l'année en matière d'information embarquée et une analyse, effectuée, pour mieux réguler les délais de réponse aux clients en cas de réclamations.

Résultats qualité 2016
Évolution du taux de conformité



Taux d'accident
annuel aux 10 000 km



68 976
comptes clients créés sur le site internet
dont
21 543
nouveaux comptes
1 517 199
visiteurs uniques sur le site internet en 2016

Des services innovants et accessibles

Un dispositif de rentrée optimisé

Dans l'objectif d'offrir un meilleur service à des clients toujours plus nombreux, la CTS a inauguré une nouvelle agence commerciale en août 2015, place Saint-Pierre-le-Vieux, c'est-à-dire en plein centre de Strasbourg. Cet espace a permis, pour la première fois en 2016, l'organisation en un seul et même lieu du dispositif de rentrée scolaire, évitant ainsi l'aménagement d'une boutique éphémère sur le parvis de la place des Halles, comme par le passé. Les visiteurs ont été accueillis devant l'agence avant d'être guidés, en fonction de leurs demandes, vers l'un des quinze guichets ouverts pour l'occasion. Ainsi, ce ne sont pas moins de 16 124 personnes qui ont pu être reçues par une quarantaine d'agents du 26 août au 5 septembre, avec un pic de 2 745 visiteurs le 1er septembre. Au cours de ces seuls dix jours, quelque 15 000 abonnements ont été vendus, 4 273 cartes Badgéo ont été créées, et près de 7 000 autres ont été mises à jour.

La CTS supporte le RCS et la SIG Strasbourg

Dans la volonté de simplifier la mobilité de leurs supporters, la CTS a noué des partenariats, pour la saison 2016/2017, avec l'équipe de foot du Racing Club de Strasbourg et celle de basket de la SIG. Désormais, les spectateurs ont le choix entre un aller-retour à 2 € en vente les soirs de matchs, ou un abonnement combinant l'entrée au match des championnats et un aller-retour en transport en commun à 1,80 €.

Une intégration tarifaire des TER

Depuis le 11 décembre, les abonnés CTS peuvent emprunter sans surcoût les TER circulant dans l'Eurométropole à la condition de résider dans ledit territoire, d'être âgés de plus de 19 ans et de se munir d'une contremarque à retirer à l'agence commerciale. Fruit d'un travail de plus de deux ans entre la CTS, la SNCF, la région Grand Est et l'Eurométropole, cette intégration tarifaire vise à encourager encore davantage l'intermodalité et à réduire l'usage de la voiture. Elle est ainsi tout particulièrement adaptée aux besoins des habitants des communes de la seconde couronne de l'Eurométropole. Précision : cette offre s'applique également aux détenteurs d'un Pass Mobilité. Lancé en 2014 par Strasbourg Mobilités, ce titre multimodal permet également d'accéder de façon illimitée aux bus, aux trams, aux Vélhop, mais aussi aux véhicules partagés Citiz ainsi qu'aux P+R et aux Véloparcs de la CTS.

Une carte interactive des Relais CTS

Une campagne de communication a été lancée à la mi-mai afin de porter un coup de projecteur sur les quelque 150 buralistes, boulangers et autres commerçants qui commercialisent les titres de transport de la CTS. Déclinée sous forme d'affiches et de publicités sur les lieux de vente, cette campagne a permis d'offrir une réelle identité commerciale à ces partenaires désormais baptisés Relais CTS.

Afin que les clients trouvent encore plus facilement le point de vente le plus proche, une carte interactive a également été mise en ligne sur ctsstrasbourg.eu. : elle recense non seulement les points relais, mais également les guichets automatiques du Crédit Mutuel délivrant des abonnements et des tickets sur la carte Badgéo, ainsi que les distributeurs des stations trams et de la ligne G.

Une consigne unique à Rotonde

Le pôle d'échange multimodal Rotonde dispose, depuis l'été 2016, de la première consigne automatique installée sur un réseau de transport urbain. Baptisé Pickup Station, ce dispositif permet de se faire livrer un colis Chronopost ou Colissimo et de le retirer dans l'un des 75 casiers gérés par une filiale de La Poste. Ces derniers sont accessibles, 24h/24 et 7j/7, grâce à un code sécurisé attribué à chaque destinataire. La CTS s'est associée à ce service pour faciliter encore davantage le quotidien des 10 000 usagers des trams et des bus transitant quotidiennement par Rotonde, ainsi que ceux des centaines d'automobilistes stationnant dans son P+R.

Un rechargement Badgéo universel

Le rechargement en ligne des cartes Badgéo est désormais compatible avec l'ensemble des systèmes d'exploitation informatiques, soit aussi bien Windows que Mac OS et Linux. Plus simple et donc ouverte à tous les utilisateurs, cette possibilité a été développée en interne par le service informatique de la CTS. Elle a été testée par des clients volontaires avant son lancement officiel, le 25 avril.

Un onzième BHNS sur la ligne G

Venant renforcer la flotte des dix véhicules déjà déployés sur la ligne G, un nouveau BHNS est entré en circulation commerciale à la fin de l'hiver. Ce modèle Citaro répond aux normes EURO6 et dispose d'un moteur encore plus économe que ses prédécesseurs en termes de consommation. Son design a également été retravaillé tout comme son intérieur qui, en plus d'être plus clair et épuré, présente comme avantages d'offrir une plus grande visibilité des écrans d'information et de simplifier la conduite.

Des mobilités complémentaires

4 200 places dans les P+R

Afin de permettre aux automobilistes de finir leurs trajets en bus ou en tram, la CTS gère dix Parkings relais à proximité immédiate de stations situées à Strasbourg et en périphérie. Ouverts 7j/7 et 24h/24 grâce à un dispositif automatisé, ces P+R n'offrent pas moins de 4200 places de stationnement. Bon plan : ses utilisateurs bénéficient d'un ticket aller-retour sur le réseau valable jusqu'à sept personnes.

Deux millions de journées en Vélhop

Six ans après son lancement, les vélos partagés Vélhop ont séduit quelque 34000 utilisateurs en 2016. Grâce à une augmentation de 7 % sur un an, le nombre de journées de location commercialisées a dépassé pour la première fois le cap des deux millions. Cette progression a permis à Strasbourg Mobilités, le gestionnaire du dispositif, d'enregistrer une hausse des recettes de location de l'ordre de 6 %.

Disponibles en location longue durée dans cinq boutiques dédiées, les Vélhop le sont aussi dans vingt stations automatiques à Strasbourg et dans plusieurs communes de son agglomération, dont Schiltigheim. Au total, plus de 6100 deux-roues sont proposés ainsi que cinquante vélos à assistance électrique, dix tandems, un vélo cargo et quatre-vingts vélos pour enfants.

Faciliter le stationnement des vélos

En février 2016, Strasbourg Mobilités a inauguré un Véloparc inédit en plein centre de Strasbourg. Situé plus précisément au cœur du parking du Fossé-des-Tanneurs, cet espace propose 350 places de stationnement sécurisées dédiées aux deux-roues. Ouvert 7j/7 et 24h/24, il est accessible exclusivement à ses abonnés via une carte spécifique ou leur carte de transport classique (abonnement payant : 40 €/an). Équipée pour accueillir également des vélos cargos et des vélos à assistance électrique, cette infrastructure est plus particulièrement destinée aux riverains du centre-ville et aux personnes qui travaillent au cœur de Strasbourg.

L'info CTBR gagne en mobilité

Afin de coller davantage encore aux habitudes de ses clients, la CTBR a fait passer en janvier son site Internet en « responsive design », un mode graphique adapté à l'ergonomie des écrans, des smartphones et des tablettes. Grâce à cette évolution, les fiches horaires, la carte interactive du réseau et les recherches d'itinéraires sont plus lisibles et faciles d'utilisation. Toujours en termes de nouvelles technologies, la société a rendu possible le rechargement des abonnements scolaires via l'espace Badgéo de sa boutique en ligne. De façon plus globale, elle a enregistré 3,3 millions de déplacements en 2016 (+ 0,5 % par rapport à 2015). Desservant le parc d'attractions Europa Park, sa ligne 271, par exemple, a enregistré une hausse de fréquentation de 5 % sur un an, soit de plus de 25000 voyageurs. Une enquête de satisfaction réalisée à l'automne pointe que 88 % de ses clients sont satisfaits par son offre et ses services.

Un Tram Découverte insolite

Visiter Strasbourg à bord d'une rame privatisée tout en bénéficiant d'une dégustation de vins de la cave des hospices civils et d'un service traiteur, tel est le concept du Tram Découverte. Pilotée par Strasbourg Mobilités, cette formule événementielle s'adresse aux entreprises, aux collectivités et aux organisateurs de séjours ou de congrès souhaitant offrir une expérience unique en France à des groupes allant jusqu'à quatre-vingts personnes. Libre à eux de lui assortir une visite guidée de la cave des hospices, mais également un buffet déjeunatoire ou dînatoire. Reposant sur le maillage du réseau de tram, qui permet d'évoluer d'une ligne à l'autre sans perturber le trafic commercial classique. En 2016, onze groupes ont pris place dans un Tram Découverte.

RAPPORT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

une entreprise **engagée et vertueuse**

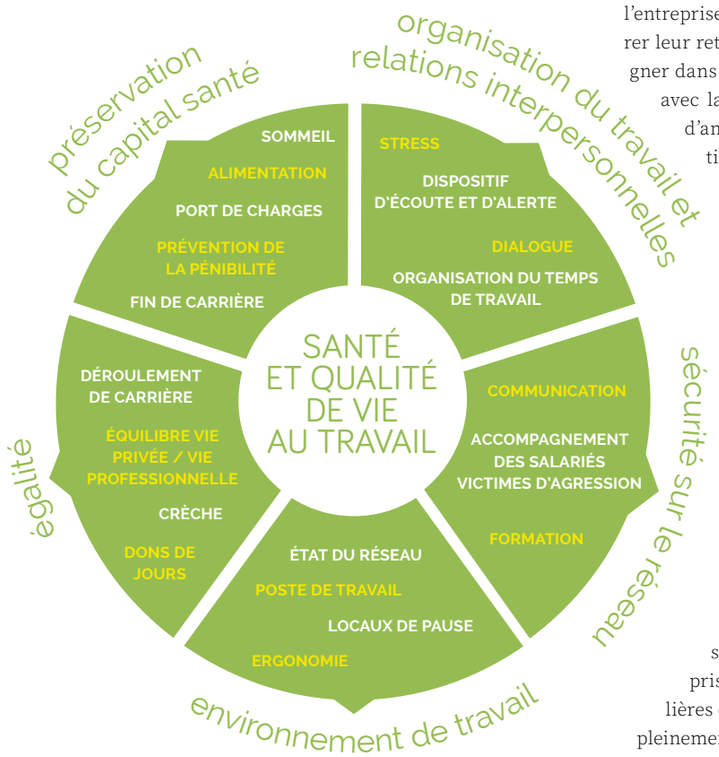
Un engagement **social**

Maintien dans l'emploi, santé, sécurité et prévention de la pénibilité au travail, formation continue des agents… La CTS mène une politique managériale respectueuse de l'ensemble de ses salariés et de leurs différences. Cette démarche se traduit par une culture du dialogue ainsi que de multiples mesures.

42
nouvelles embauches en CDI

L'un des grands employeurs bas-rhinois

Avec 1555 collaborateurs en 2016, contre 1560 en 2015 et 1550 en 2014, la CTS figure parmi les dix premiers employeurs du Bas-Rhin au nombre de salariés, selon la DIRECCTE Grand Est. Toutes activités confondues, elle a embauché 42 nouveaux agents en CDI au cours de l'année et 92 en CDD. Par ailleurs, dix contrats en alternance d'apprentissage et de professionnalisation ont été signés à la rentrée. Ils s'ajoutent à six autres déjà en cours. Le budget de l'entreprise dédié à la formation continue s'est élevé à 2,1 M€, soit l'équivalent de 3,7 % de la masse salariale (3,6 % et 2 M€ en 2015).



Une qualité de vie au travail

La sécurité de l'ensemble des agents est une priorité pour la CTS. Dans ce cadre, un accord sur la préservation du capital santé et la qualité de vie au travail a été signé en 2015. Sa déclinaison en 2016 a, entre autres, été axée sur le diagnostic des situations de travail, conformément aux nouvelles réglementations encadrant la pénibilité au travail. Des améliorations ont ainsi encore été apportées au niveau des cycles et de l'organisation du travail afin de réduire, voire de supprimer, toutes les expositions aux facteurs de pénibilité.

Toujours en termes de qualité de vie au travail, 2016 a également été marquée par la signature de plusieurs accords et avenants, dont un plan d'épargne pour la retraite. Ce dernier illustre la volonté qu'a l'entreprise de permettre à ses salariés de préparer leur retraite. Ils ont ainsi la possibilité d'épargner dans des conditions fiscales intéressantes et avec la participation de l'entreprise, ou bien d'aménager leur fin de carrière (temps partiel…) tout en limitant l'impact, voire en conservant une retraite à taux plein.

Soucieuse d'être aux côtés de ses agents durant tous les moments importants de leur vie, l'entreprise mène, par ailleurs, une politique volontariste de maintien dans l'emploi. Ainsi, les salariés faisant face à des difficultés temporaires de santé ou personnelles se voient proposer des aménagements de travail, voire, quand cela est possible, un poste en interne plus adapté à leur problématique. De même, afin de permettre à tous de préserver un équilibre essentiel entre la vie professionnelle et la vie personnelle, l'entreprise met en place des modalités particulières et temporaires d'organisation de travail pleinement compatibles avec l'exercice de la responsabilité parentale. En 2016, 53 salariés ont pu bénéficier de telles modalités.

223
rencontres entre les représentants du personnel et la direction

Un dialogue social permanent

Dans le but de maintenir un dialogue social permanent, la direction a rencontré les représentants du personnel à 223 reprises en 2016. Ces rencontres ont notamment permis aux partenaires sociaux et à la direction d'aménager les négociations obligatoires, désormais encadrées par la loi Rebsamen, en conservant une consultation entièrement dédiée à la formation. Sujet clé pour l'entreprise, la formation a, par ailleurs, encore été étoffée pendant l'année en lien notamment avec l'extension prévue du tramway jusqu'à Kehl. Ainsi, de nombreux agents ont pu suivre des cours d'allemand et/ou ont été formés aux nouveaux matériels en service outre-Rhin.

Lutte contre la somnolence au volant : des salles de repos bénéfiques

Des salles de repos équipées de transats ont été créées durant l'année au sein des unités de production Cronenbourg et Elsau. Déjà existant, un espace du même type a, par ailleurs, été réaménagé à Kibitzenau. Exemplaires en termes de lutte contre la somnolence au volant, ces salles permettent aux conducteurs de se reposer au calme, voire de dormir, entre deux tranches de services. Dans une optique similaire de sécurité routière, l'entreprise a accueilli dans ses trois dépôts l'action de prévention « Les yeux sur la route ». Pilotée par l'Association pour le développement de la formation professionnelle dans le transport, celle-ci a notamment donné lieu à des exercices sur un simulateur de conduite, afin notamment, de faire prendre conscience de la dangerosité de l'utilisation du téléphone portable.

Un engagement **environnemental**

Une société de transport public peut, si elle en a la réelle volonté, participer pleinement à la réalisation des objectifs de développement durable d'une agglomération. La CTS le prouve au quotidien. Anticipant ou dépassant souvent les normes réglementaires, son engagement se décline du choix des matériels roulants à la préservation de la biodiversité en ville.

CO_2

41,81 g
équivalent CO_2 par km
émission moyenne par voyage

Soit
-27 %
par rapport à 2009

Des agents sensibilisés aux écogestes

Tous les salariés de la CTS sont régulièrement formés et informés sur les bonnes pratiques à observer dans une optique de protection de l'environnement. L'ensemble des conducteurs ont ainsi suivi une formation à l'écoconduite, permettant de réduire la consommation de carburant et l'émission des gaz à effet de serre. Autre exemple : afin d'éviter le gaspillage de papier, des outils de suivi du nombre d'impressions et de copies ont été mis en place en février 2016. Diffusé aux directeurs, un « arbomètre » convertit en nombre d'arbres la quantité de papier utilisée. Un arbre équivaut à 15000 feuilles. Pour encourager les agents à appliquer des écogestes, une prime d'intéressement leur est versée annuellement en fonction des économies d'énergie réalisées, des ratios d'accidentologie et de la fréquentation du réseau.

Des expérimentations d'avenir

Désireuse d'aller toujours plus loin dans sa stratégie de mobilité douce, la CTS a testé en conditions réelles d'exploitation, au cours du second semestre 2016, un essieu électrique conçu par le groupe Lohr. Baptisé Boreal, ce système d'hybridation devrait diminuer de 25 % la consommation de carburant des véhicules articulés GNV grâce à deux roues dotées d'autant de moteurs électriques de 100 kW de puissance et d'une chaîne de traction. La méthode : récupérer l'énergie cinétique du véhicule lors du freinage et la transformer en énergie électrique utilisable à l'accélération suivante.

Durant le second semestre de l'année toujours, la CTS a également expérimenté le GTL proposé par Shell. Ce carburant issu du gaz naturel réduit de 20 % à 35 % les émissions de particules fines par rapport au gasoil. Autres avantages : il ne génère pas de fumée, ne coûte que 5 % de plus qu'un carburant classique et peut être utilisé dans un véhicule diesel sans modification préalable de sa motorisation. Sa potentielle généralisation dépendra, entre autres, d'un engagement de l'État en termes de taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques.

Dans une démarche verte similaire, la CTS a testé au cours de l'année 2016 deux véhicules 100 % électriques en conditions réelles d'exploitation, sur la ligne 10 du réseau. La première expérimentation a été menée, en avril 2016, en partenariat avec le constructeur Yutong et l'entreprise locale Dietrich Carebus Group, qui importe et assemble le véhicule. Dans un second temps, en novembre 2016, la CTS a pu tester un bus du constructeur Solaris dans des conditions d'exploitation similaires.

Ces essais ont permis de collecter des données portant sur l'autonomie, la consommation énergétique, la maniabilité et le confort de ces véhicules afin d'apprécier au mieux leurs caractéristiques en vue d'une potentielle acquisition.

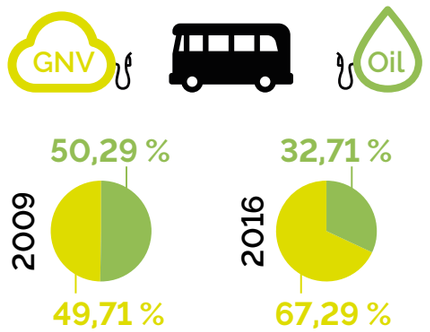
Une tarification spéciale en cas de pollution

Conformément à la loi sur l'air appliquée aux transports, l'Eurométropole a validé la mise en œuvre d'une tarification spéciale en cas de pics d'ozone ou d'alerte aux particules. L'objectif : réduire la pollution en offrant à tous une solution alternative à la voiture particulière. Lors du déclenchement par les autorités du seuil d'information et de recommandation (180-240 µg/m³), un ticket à tarif unique est disponible sur tout le réseau. En cas d'alerte de niveau 2 (à partir de 240 µg/m³), l'accès aux trams et aux bus est gratuit. En 2016, aucun plan particules n'a été activé. En revanche, le plan ozone avec un ticket illimité à 1,60 € a été appliqué les 26 et 27 août.

Des bus toujours plus propres

Conformément à une stratégie ambitieuse de réduction des émissions polluantes, la CTS porte un soin particulier au choix de ses bus. La part des véhicules classés Euro 5 ou au-delà est ainsi passée de 39 % en 2012 à 62 % en 2016. Parallèlement, la proportion des bus roulant au gaz naturel (GNV) s'est établie à 63 % au 31 décembre 2016, soit 152 sur 241 véhicules. Par ailleurs, le parc comprend 85 bus thermiques (diesel) équipés de filtre à particules et un véhicule hybride. Depuis fin 2011, la CTS a décidé de ne faire l'acquisition que de véhicules fonctionnant avec des énergies propres (GNV, électricité ou autres), autant pour les nouveaux projets que lors des renouvellements du parc de véhicules.

Répartition gazole/GNV pour les kilomètres parcourus par les bus



Des émissions de particules en diminution

En 2016, un voyage effectué sur le réseau de la CTS a émis en moyenne 43,33 g équivalent CO_2 par kilomètre. Précision : ce ratio a été impacté par une modification des règles de calcul. En reprenant celles en vigueur jusqu'alors, ces émissions représentent 41,81 g équivalent CO_2/km, contre 41,72 en 2015.

Traquer les émissions de carbone

Consciente de l'enjeu que représente leur maîtrise, la CTS mesure ses émissions de CO_2 depuis 2009. Dans ce cadre, deux bilans « carbone » ont été réalisés en 2010 et 2015. Ils ont permis d'établir un plan d'action étalonné sur plusieurs années et décliné dans l'ensemble des secteurs d'activité de l'entreprise. Par exemple, afin de réduire l'impact carbone lié aux passages hebdomadaires de véhicules à benne, un compacteur d'ordures a été installé en 2016 au sein du dépôt Kibitzenau.

55 %
de l'énergie de traction provient de la filière verte alsacienne

Des trams éclairés aux LED

Soucieuse d'optimiser sa consommation d'énergie, la CTS a installé des éclairages LED à bord des Citadis concernés cette année par les opérations de grande révision. De même, elle a opté pour de tels équipements intérieurs et extérieurs sur les vingt-deux nouvelles rames commandées à Alstom depuis 2014, et dont la livraison a débuté à l'automne. Ce choix vertueux avait déjà été fait en 2015 lors de l'acquisition de nouveaux bus Solaris Urbanway et Iveco Urbino 18 en 2015, ou encore via le remplacement de sources lumineuses dans les ateliers.

Un vaste projet photovoltaïque

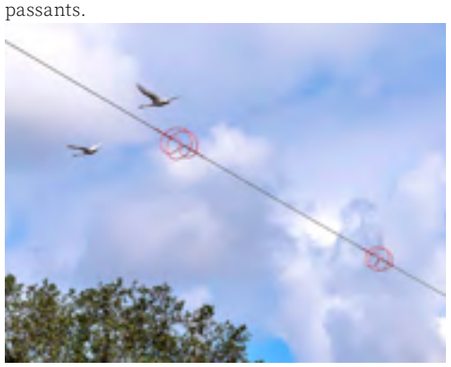
L'engagement de la CTS en matière de développement durable va encore prendre une dimension supérieure à travers la potentielle implantation de centrales photovoltaïques dans huit sites de son patrimoine immobilier. Certaines, par exemple, pourraient être apposées en ombrières de parking sur les aires de stationnement de bus ainsi que sur les zones de remisage de trams et de bus/cars du dépôt Cronenbourg. Autorisé par l'Eurométropole, le 30 septembre 2016, le projet porte sur la pose de panneaux solaires d'une surface exploitable maximale de 32 000 m² et d'une puissance attendue de 4 800 kWc. Son adoption complète permettrait ainsi de doubler la puissance en électricité photovoltaïque actuellement installée dans l'agglomération strasbourgeoise.

Afin de financer les 10 M€ nécessaires à l'opération, le groupe Quadran-Énergies Libres a été retenu comme tiers investisseur. Leader de la production d'électricité verte à l'échelle nationale, il va avoir la charge de construire lesdites centrales qu'il amortira en revendant l'électricité produite à ES Energies. La CTS, en tant que gestionnaire-bailleur des surfaces, n'aura donc pas à financer les travaux et pourra optimiser des investissements pour certains d'entre eux. L'Eurométropole et les collectivités locales percevront, elles, des recettes fiscales. Dès le début de l'année 2017, Quadran-Énergies Libres va répondre à deux appels d'offres lancés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Attendus mi-2017, les résultats de ces marchés permettront de définir le phasage des travaux, puis la pose de premiers panneaux photovoltaïques en 2018.

Agir pour la biodiversité en ville

Depuis 2015, la CTS est signataire de la charte « Tous unis pour + de biodiversité » mise en place par l'Eurométropole de Strasbourg pour encourager les acteurs de l'espace public à préserver et à réintroduire la nature en milieu urbain. L'entreprise est éligible à cette charte en raison, notamment, de la création d'une prairie mellifère, de la plantation d'arbres fruitiers, de l'implantation d'un hôtel à insectes et de trois ruches dans l'enceinte de son unité de production Kibitzenau. Gérées par les apiculteurs de l'association Asapistra, ces dernières ont permis la récolte de 40 kg de miel en 2016.

Dans une même démarche de préservation de la biodiversité, un dispositif est expérimenté depuis mai 2016 pour empêcher les cygnes d'entrer en collision avec les lignes aériennes du tramway. Inédit sur un réseau, il a été conçu avec le Groupement ornithologique du refuge Nord Alsace pour prévenir à distance les volatiles de la présence d'un obstacle. Installé sur les fixations de la ligne aérienne, il est visible grâce à des spirales de couleur rouge et émet des ultrasons au contact du vent. Fourni gracieusement par Électricité de Strasbourg Réseaux, le système est installé à hauteur de la station Winston Churchill. S'il porte ses fruits, il pourrait être déployé dans d'autres zones. En plus d'être motivée par une volonté de protection animale, cette démarche tend à éviter les détériorations matérielles sur le réseau ainsi que tout accident pour les passants.



Un **engagement** citoyen

La CTS est très engagée dans la vie de la cité au travers, notamment, d'actions de sensibilisation aux problématiques de mobilité et de promotion de l'art. Son implication concrète et son impact sur le tissu économique sont autant de compléments naturels à son activité de transport de voyageurs et témoignent de sa connexion avec les réalités du territoire alsacien.

Un acteur économique et solidaire

Les activités de la CTS, en termes de gestion du réseau aussi bien que de maîtrise d'ouvrage, sont à l'origine de retombées non négligeables pour l'économie alsacienne. L'entreprise collabore, en effet, avec plus de 1 600 fournisseurs et génère ainsi un volume d'affaires dépassant les 86 M€. Près de la moitié de ces partenaires ont leur siège social en Alsace. Près d'un tiers d'entre eux est même implanté au cœur de l'Eurométropole de Strasbourg. Précision : la CTS a intégré dans ses appels d'offres des clauses relatives à l'embauche des populations les moins favorisées de la région. Ainsi, en respect d'une charte de la commande responsable et de l'insertion économique, ses sous-traitants chargés des chantiers de construction du réseau tram doivent consacrer au moins 5 % du volume de travail à l'insertion professionnelle. Parallèlement, l'entreprise soutient des projets du secteur de l'économie sociale et solidaire en reversant à Ess'or Est un fonds créé par le crédit municipal de Strasbourg, 50 % des intérêts financiers issus des placements de liquidités à court terme effectués sur un livret solidaire.

Tous égaux dans les transports

Consciente de sa mission de service public et grâce à une gamme de titres diversifiée, d'offres multimodales nombreuses, mais surtout avec l'instauration en 2010 par l'Eurométropole d'une tarification solidaire, la CTS est en mesure de favoriser l'accès de tous aux transports publics. Mise en place par l'Eurométropole, cette tarification est calculée en fonction des ressources réelles des ménages et de la composition des foyers, à travers le quotient familial de la caisse d'allocations familiales. Plus de 55 % des abonnés en ont bénéficié en 2016.

120 802 abonnés ont bénéficié de la tarification solidaire

Des véhicules « accessibles »

Dans l'ambition de faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite, la CTS veille depuis plus de dix ans à acquérir des véhicules dits « accessibles », dotés d'un plancher bas et d'une palette aidant à la montée. Au 31 décembre 2016, les 241 bus du parc étaient équipés de ces dispositifs.

Une relation privilégiée s'est instaurée avec les associations de personnes en situation de handicap et se décline lors de l'achat de nouveaux véhicules. Des représentants des associations sont systématiquement invités à venir découvrir les nouveaux véhicules lors de la livraison des premiers véhicules d'une série. Les remarques formulées sont, dans la mesure du possible, intégrées aux futurs véhicules afin d'améliorer leur accessibilité.

Sensibilisation et éducation au civisme

6 453 jeunes sensibilisés à la citoyenneté dans les transports publics en 2016

Échanger avec les clients, les renseigner sur le fonctionnement de l'entreprise, les règles régissant les transports publics, ou encore les comportements à observer dans les bus et les trams… La philosophie de la CTS repose sur la transparence et le dialogue permanent avec l'ensemble de ses usagers. En 2016, pas moins de 6 453 jeunes ont ainsi bénéficié d'actions de sensibilisation et d'éducation au civisme au respect des personnels et des matériels de l'entreprise (contre 2 520 en 2014 et 5 778 en 2018). À l'occasion de ces actions, près de 1 350 élèves ont rencontré des agents de prévention CTS au sein même de leur collège et 355 dans leur école.

364 autres ont été accueillis dans un bus aménagé pour participer aux actions d'éducation au civisme en marge de matchs de football en salle organisés dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville conjointement par l'association Strasbourg Sporting Futsal et la CTS. En outre, 3 455 jeunes ont pris part avec leurs parents à des discussions autour du vivre-ensemble dans les transports à l'occasion de moments de réflexion animés par le mouvement d'éducation populaire les Francas dans le cadre d'un partenariat avec la CTS. Enfin, plus de 930 enfants et adolescents ont participé au City Cap et à l'Odyssée citoyenne, manifestations dont la CTS est partenaire depuis plusieurs années.

Un don informatique à Humanis

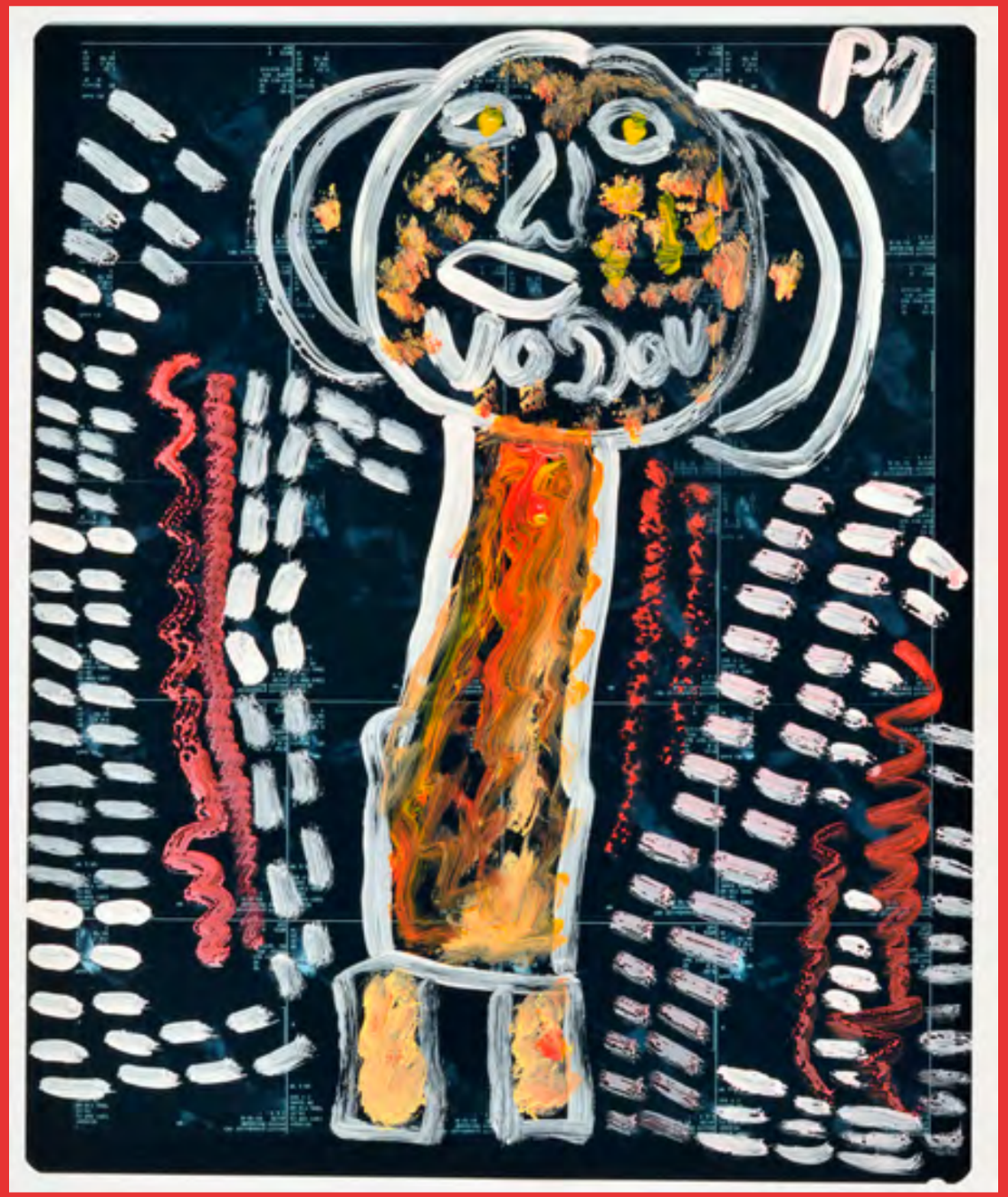
Comme elle l'a déjà fait à plusieurs reprises depuis une décennie, la CTS a remis à Humanis, en 2016, une trentaine d'unités centrales, une vingtaine d'écrans plats et des imprimantes à la suite d'un renouvellement informatique. Ce réseau de solidarité internationale va les recycler avant de les confier à des associations caritatives ou de les revendre dans sa boutique Ordidocaz à Schiltigheim.

Des bus pour véhiculer l'art

Depuis 2011, les nouvelles livrées de bus sont habillées avec des œuvres de plasticiens connus ou en devenir, originaires de Strasbourg, ou ayant un lien fort avec la ville. Parmi eux : Tomi Ungerer, François Génot, Théo Van Doesburg, Vincent Godeau et Gustave Doré. Pour la CTS, il s'agit de promouvoir l'art dans l'espace public tout en modernisant l'image du matériel roulant. La démarche a également illustré, en 2016, son implication sociale et citoyenne. La carrosserie de sept bus articulés a, en effet, été habillée avec des dessins de masques africains réalisés par cinq jeunes sociétaires de l'Association régionale d'aide aux handicapés moteurs (ARAHM). Leurs créations ont également été reproduites sur le plafond intérieur des véhicules ainsi que sur quatre cartes Bagdéo collectors.

112 des 241 bus de la CTS sont habillés d'œuvres d'art d'artistes strasbourgeois ou reliés à Strasbourg

PORTFOLIO



CTS et ARAHM : passeurs d'art

Ces peintures ont été réalisées dans le cadre d'ateliers artistiques organisés par l'Association régionale d'aide aux handicapés moteurs (ARAHM). La CTS a souhaité mettre en lumière les créations de ces jeunes artistes à l'occasion de l'édition 2016 de ST-ART, Foire européenne d'art contemporain. Ont été exposées des peintures prenant modèle sur des statuettes de la collection permanente du château Vodou à Strasbourg.

Entre handicap et art Vodou, entre masques africains et imagerie médicale. Inspirées d'œuvres faites pour protéger, détourner le malheur ou la maladie, peintes sur des images diagnostiques, elles expriment la fragilité et la puissance du vivant. Une production saisissante et magnifique.

résultats financiers

RÉSULTATS **FINANCIERS**

Données générales, ratios clés

	2016	2015	2016/2015	2016/1992
Offre kilométrique totale (en millions de km)	17,728	17,930	-1,1 %	81,1 %
Urbaine	16,549	16,582	-0,2 %	74,9 %
dont bus	10,610	10,912	-2,8 %	12,2 %
dont tram	5,938	5,670	4,7 %	
Affrétés	1,162	1,331	-12,7 %	
Activités hors concession	0,017	0,017	0,3 %	-94,8 %
Places-kilomètres-offertes totales hors affrétés (en millions)	3 156,82	3 009,95	4,9%	212,9%
Places-kilomètres-offertes urbaines (en millions)	3 156,82	3 009,95	4,9%	212,9%
dont places-kilomètres-offertes tram	1 944,98	1 785,20	9,0%	
Places-kilomètres-offertes affrétées (en millions)	113,18	129,58	-12,7 %	
Voyages urbains (en millions)	116,496	120,497	-3,3 %	191,2 %
Voyages / km	7,0	7,3	-3,1 %	60,0 %
Recette hors taxes urbaines de trafic (en millions d'euros)	71,08	69,12	2,8 %	280,5 %
Recette clients hors taxes (en millions d'euros)	48,844	46,833	4,3 %	212,5 %
Recette collectivités hors taxes (en millions d'euros)	22,232	22,290	-0,3 %	628,9 %
Recette hors taxes activités hors concession (en millions d'euros)	0,10	0,09	14,9 %	-89,1 %
Recette moyenne hors taxes / déplacement (€)	0,82	0,80	2,6%	42,0%
Recette payée par le client hors taxes / déplacement (€)	0,566	0,544	4,0%	17,9%
Effectif moyen total (en équivalent temps plein)	1 498,9	1 502,3	-0,2%	54,2%
Effectif moyen conduite	935,4	943,3	-0,8 %	44,8 %
Ratio de couverture urbain (recettes exploitation / dépenses)	44,4 %	42,8 %	3,7 %	-24,3 %
Contribution EMS TTC	110,14	112,94	-2,5 %	368,3 %
Dont part fonctionnement	69,2	68,3	1,4 %	252,8 %
Dont part investissement	40,9	42,6	-4,0 %	946,4 %
Résultat net comptable CTS (en milliers d'euros)	381,7	607,2	-37,1 %	-57,4 %

Compte de résultat en k€

CHARGES	2016	2015
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats de matières premières et autres approvisionnements	8 073,0	8 285,34
Variation de stocks	-1 121,39	-330,14
Achats non stockés de matières et fournitures	6 433,97	6 959,09
Autres achats et charges externes	34 332,64	32 488,49
Impôts, taxes et versements assimilés	9 618,44	8 835,20
Charges de personnel		
• Salaires et traitements	56 566,33	55 812,26
• Charges sociales	21 138,82	21 691,58
Dotations aux amortissements et aux provisions		
• sur immobilisations (amortissements)	37 692,56	40 488,48
• sur immobilisations (provisions)	0,0	0,0
• sur actifs circulants (provisions)	447,15	57,11
• pour risques et charges (provisions)	4 809,18	5 226,93
Autres charges	27,18	111,88
TOTAL I	**178 017,88**	**179 626,22**
CHARGES FINANCIÈRES		
Dotations aux amortissements et aux provisions	0,0	0,0
Intérêts et charges assimilées	5 334,32	5 474,66
Différences négatives de change	0,21	1,33
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		
TOTAL II	**5 334,54**	**5 476,00**
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Sur opérations de gestion	254,37	45,64
Sur opérations en capital		
• valeurs comptables des éléments d'actifs cédés	948,49	688,24
• autres charges exceptionnelles de placement	9,0	0,05
Dotations aux amortissements et aux provisions	4 610,12	3 300,86
TOTAL III	**5 821,99**	**4 034,79**
PARTICIPATION DES SALARIÉS IV		
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES V	-73,60	-81,90
TOTAL DES CHARGES (I à V)	189 100,80	189 055,11
SOLDE CRÉDITEUR = bénéfice	381,70	607,14
TOTAL GÉNÉRAL	189 482,49	189 662,25

PRODUITS	2016	2015
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Production vendue (biens et services)	76 073,74	74 407,65
Montant net du chiffre d'affaires	76 073,74	74 407,65
Production immobilisée	639,87	999,56
Contribution forfaitaire d'exploitation	46 916,39	48 065,26
Reprise sur provisions et amortissements	4 515,69	2 801,47
Transfert de charges	36 366,86	37 737,89
Subventions d'investissement virées au résultat	13 092,50	14 381,36
Autres produits	3,14	7,54
TOTAL I	**177 608,19**	**178 400,72**
PRODUITS FINANCIERS		
De participations	198,50	201,30
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	0,30	0,28
Autres intérêts et produits assimilés	42,29	64,39
Reprises sur provisions et transferts de charges	5 483,86	5 750,94
Différences positives de change	3,489	0,00
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-
TOTAL II	**5 728,44**	**6 016,91**
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Sur opérations de gestion	275,27	565,42
Sur opérations en capital		
• Produits de cessions d'éléments d'actifs	957,17	596,60
• Subventions d'investissement virées au résultat	-146,35	-618,72
• Autres produits exceptionnels	124,26	54,40
Reprise sur provisions et transferts de charges	4 935,51	4 646,91
TOTAL III	**6 145,87**	**5 244,61**
TOTAL DES PRODUITS (I à III)	189 482,49	189 662,25
SOLDE CRÉDITEUR = perte		
TOTAL GÉNÉRAL	189 482,49	189 662,25

Le bilan de l'exercice 2016 en k€

ACTIF	2016	2015
Immobilisations incorporelles	1 597	1 598
Immobilisations corporelles	440 460	444 378
Immobilisations financières	3 627	3 518
Stocks et encours	10 190	9 358
Avances et acomptes versés	303	989
Créances d'exploitation	24 152	23 804
Valeurs mobilières de placement	9 473	9 472
Disponibilités	14 388	15 830
Charges constatées d'avance	2 087	2 144
TOTAL GÉNÉRAL	**506 275**	**511 092**

PASSIF	2016	2015
Capital	5 000	5 000
Réserves	1 436	1 436
Report à nouveau (perte)	-1 072	-1 454
Subventions d'investissement	104 170	107 739
Provisions réglementées	17 490	18 573
Provisions pour risques et charges	31 828	31 399
Dettes financières	313 379	304 962
Dettes d'exploitation	26 465	36 367
Dettes diverses	4 776	4 472
Produits constatés d'avance	2 803	2 599
TOTAL GÉNÉRAL	**506 275**	**511 092**

Welcome Byzance — © CTS — Crédits photos et pictos: © CTS — E. Georges — Martin Itty/CTBR — V. Muller — flaticon.com

cts-strasbourg.eu

14 rue de la Gare aux Marchandises
67200 Strasbourg