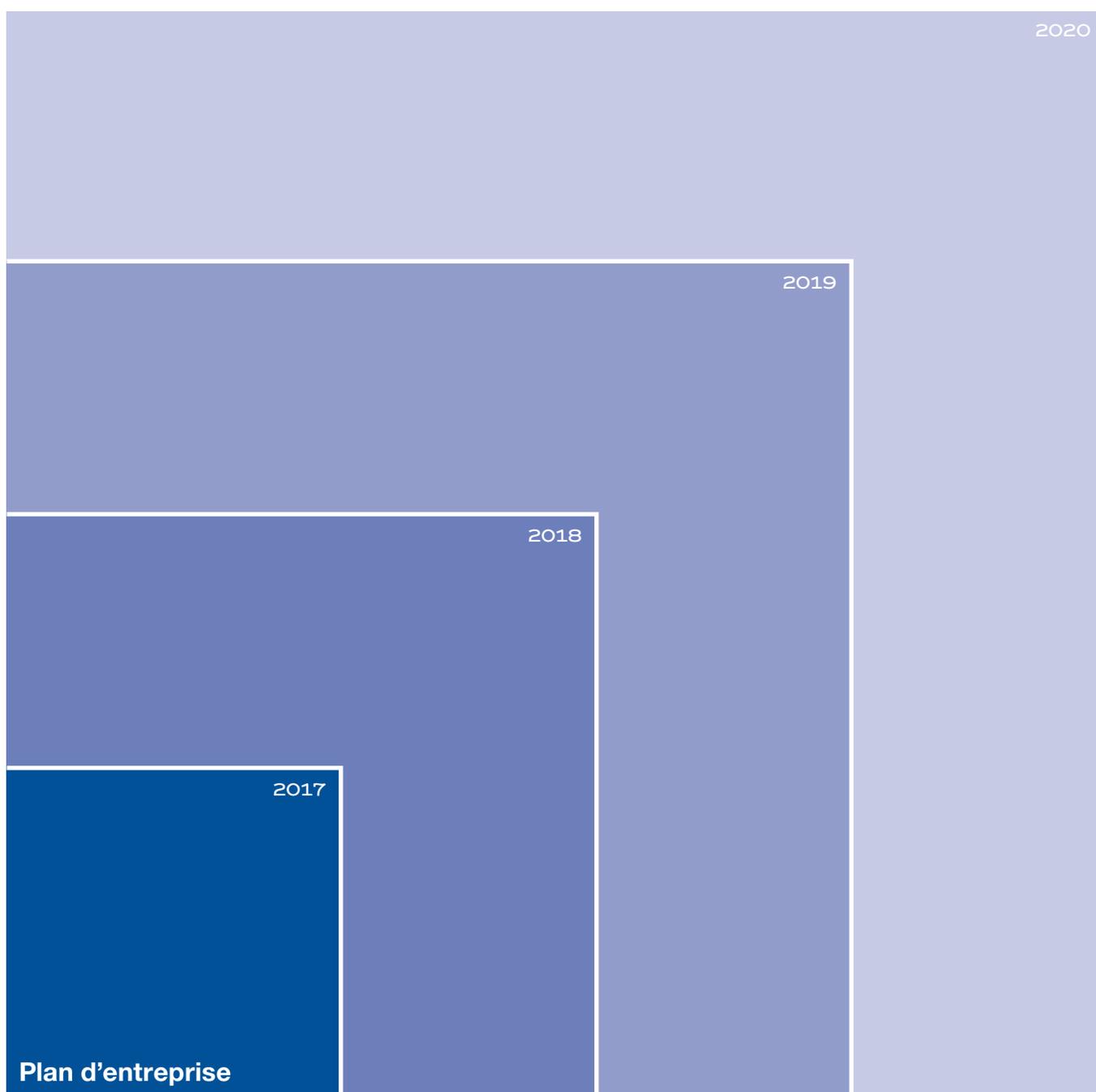


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



Rapport d'activité

Table des matières

1	EN CHIFFRES	3
2	MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR	7
3	2017 EN UN COUP D'ŒIL	13
3.1	Faits marquants.....	14
3.2	Points forts.....	16
4	SUR LE RÉSEAU	19
4.1	116 millions de voyageurs.....	20
4.2	Les clients au centre.....	24
4.3	L'innovation, maillon essentiel de la relation client.....	26
4.4	Des véhicules efficaces.....	28
4.5	La sécurité : une priorité.....	31
5	L'AVENIR	33
5.1	Les Axes forts se dévoilent au public.....	34
6	POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE	37
6.1	Une entreprise attractive.....	38
6.2	Bien-être au travail.....	40
6.3	Réduire notre empreinte sur l'environnement.....	42
6.4	Formation et dialogue social.....	44
6.5	Améliorer nos fonctionnements en permanence.....	45
7	ANNEXES	47
8	ORGANES AU 31 DÉCEMBRE 2017	55



En chiffres

2017 en chiffres

38

lignes d'autobus et de trolleybus dans l'agglomération, parmi lesquelles 5 lignes régionales qui ont leur terminus à Cheseaux, Froideville, Moudon, Servion-Mézières, Cully, ainsi que 9 lignes Pyjama (service nocturne).

280

kilomètres de réseau tl (253.3) et leb (24), en milieu urbain comme en campagne, où circulent également des bus tl à deux étages.

116

112.3 millions de voyageurs transportés sur le réseau tl, et 3.7 millions sur la ligne Lausanne-Echallens-Bercher (leb)

80 %

des clients tl voyagent sur des lignes électriques,
un mode de traction privilégié par l'entreprise car respectueux de l'environnement.
La production d'énergie électrique est certifiée durable.

1'391

Collaboratrices et collaborateurs, répartis en 206 métiers différents et représentant
51 nationalités vous accueillent, organisent et veillent au bon déroulement
de votre mobilité, en toute sécurité et confort.

13.7 %

La part des femmes dans l'entreprise.

40

Nos 40 apprentis se répartissent en 12 corps de métier différents,
entourés par des maîtres d'apprentissage et des parrains/marraines.



Message du président et du directeur

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR

Des progrès et des innovations sur tous les fronts

En 2017, 116 millions de voyageurs ont été transportés, ce qui signifie une croissance importante de 3 %. Avec son augmentation réjouissante de 4.2 %, le m2 draine toujours plus de clients. Le trafic régional routier n'est pas en reste avec une croissance de 3 % supérieure aux bus d'agglomération. Ce bon résultat conforte notre volonté de renforcer notre offre sur ce segment de marché, avec en particulier le renouvellement et l'augmentation de notre flotte de véhicules à deux étages. Sur le plan financier, les objectifs ont été atteints. Le taux de couverture baisse légèrement à 36.6 % et, pour cette année, ne se rapproche pas de l'objectif fixé par les collectivités d'atteindre 40 % à moyen terme. L'évolution des produits des transports reste un souci permanent, sachant que, depuis près de 10 ans, la croissance de ces derniers est bien inférieure à celle des voyageurs. La répartition des recettes au sein de la communauté tarifaire vaudoise Mobilis défavorise les entreprises de transport urbaines, ce fait est établi et des réflexions sont en cours pour pallier cette situation. Sur le plan de la maîtrise des coûts, nous suivons notre programme de culture d'amélioration du résultat, qui a rendu possible une réduction des coûts de CHF 2 millions, portée au budget 2018.

Pour faire face à une demande en croissance continue, la capacité de nos métros a pu être augmentée de manière très sensible en 2017. Dès le changement d'horaire de décembre 2017, 30 % de kilomètres parcourus supplémentaires ont été offerts à la clientèle sur le m1. Ceci est rendu possible grâce à l'augmentation de l'offre en heures creuses et à l'extension, jusqu'à 10 heures, de la cadence maximum de 5 minutes à l'heure de pointe du matin. Grâce à la mise en service de trois nouvelles rames

et des modifications minutieuses des automatismes, la cadence du m2 a pu encore être abaissée à 2'10", ce qui représente une augmentation appréciable de la capacité à l'heure de pointe de 13 %.

Un besoin marqué d'axes forts performants

La ligne de bus 17, toujours plus fréquentée, est maintenant à saturation. Malgré les modifications qui seront apportées à fin 2018, seule l'exploitation du tram t1 permettra d'assurer la qualité de notre service sur cet axe stratégique reliant Renens à l'hypercentre de Lausanne. Le projet de tram, après plus de 5 ans de procédure, est toujours en attente de décision auprès des instances juridiques, suite à plusieurs recours. Sur le front des autres grands projets, les travaux du tunnel visant à enterrer la ligne du leb sous l'avenue d'Echallens ont démarré en 2017. Les études de projet du futur m3 avancent à plein régime sous la houlette du Canton et un premier tronçon Gare CFF-Flon sera mis à l'enquête en 2018, une année qui sera également déterminante pour l'avancement des projets de bus à haut niveau de service, véritable innovation au plan national. Solution intermédiaire entre un tram et une ligne de bus, ils vont permettre d'assurer la fluidité des déplacements, en particulier sur le grand axe Est-Ouest entre Crissier et Lutry. Tous les modes de déplacement en profiteront : plus le transport public sera attractif sur cet axe, plus des espaces seront libérés pour les usagers qui doivent se déplacer en voiture individuelle. Le premier tronçon a été mis à l'enquête publique à l'automne 2017, d'autres vont suivre en 2018. Les Conseils communaux des communes concernées seront amenés à se prononcer sur le financement des infrastructures nécessaires.

Les clients au centre de nos préoccupations

En 2017, nous avons réorienté la manière dont nous voulons servir notre clientèle. Nous avons définitivement tourné le dos à l'approche quantitative et normative de la mesure de la qualité du service rendu pour privilégier une approche beaucoup plus qualitative. Chaque trajet compte, chaque client fait un certain nombre d'expériences au cours de ses déplacements. Nous voulons donc nous préoccuper non plus seulement de vendre, de renseigner et de faire circuler ponctuellement nos véhicules, mais aussi prêter une attention soutenue à l'ensemble des chaînes de déplacement que nos clients empruntent. Nous avons par conséquent formé et sensibilisé l'ensemble des collaborateurs des tl à notre proposition de valeur : « Pour un trajet de A à B, nous accompagnons nos clients de A à Z ».

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les équipes spécifiquement affectées à la ligne du leb ont pu être intégrées dans l'organisation tl, ce qui a permis de lancer de nombreux processus d'amélioration continue, selon les méthodes internes tl éprouvées. Sur le plan



**LE COMITÉ
DE DIRECTION**
De gauche à droite
Gil Reichen
Stefano Brunetti
Florence Germond

Alain Gillieron
Daniel Brélaz (Président)
Natacha Litzistorf
Christian Zünd
Jean-François Clément
Grégoire Junod

de la satisfaction de notre clientèle, nous sommes ravis de constater les progrès importants réalisés sur cette ligne encore fragilisée. Nos efforts portent leurs fruits.

Nous développons des solutions innovantes

Pour assurer une Expérience Client au plus proche des besoins de chacun, nous profitons de l'énorme potentiel que nous offre l'évolution galopante des nouvelles technologies. Une nouvelle application intégrant non seulement l'information sur les horaires et les trajets, mais aussi la vente de titres de transport dématérialisée, ainsi que la relation avec la clientèle pourra être offerte en 2018. Nous irons même un pas plus loin en mettant en place une offre intégrée de mobilité (MaaS: Mobility as a Service) développée en collaboration avec les tpg. Malgré les nouveaux services que vont encore permettre les nouvelles technologies dans le futur, c'est bien la qualité du contact démontrée par nos collaborateurs qui fera la différence auprès de nos clients.

Soigner le plaisir et la motivation au travail

Pour assurer cette Expérience Client augmentée et réaliser ainsi notre proposition de valeur, nous voulons, par effet miroir, soigner et faire évoluer l'Expérience Collaborateur. 2017 a permis la conclusion d'une nouvelle convention collective de travail avec notre partenaire social, le SEV, débouchant sur une nouvelle structure salariale plus lisible et compréhensible, avec des avancées sociales notables. Du

côté de notre encadrement, nous avons mis en place une culture managériale qui vise à responsabiliser nos cadres et rendre leurs collaborateurs plus autonomes, dans un esprit de bienveillance. Nous faisons également évoluer notre environnement de travail et nos méthodes pour devenir encore plus agiles et innovants dans nos collaborations et interactions avec de nouveaux partenaires. Enfin, nous voulons attirer de nouveaux talents. Les tl amorcent ainsi un nouveau changement de culture que nous voulons vivre au mieux pour réussir notre transformation digitale.

Daniel Brélaz

Président du Conseil d'administration des tl

Michel Joye

Directeur des tl



LA DIRECTION

De gauche à droite

Michel Joye (Directeur)
 Marc Badoux (Dir. Adjoint)
 Valérie Bourquard
 François Boyer
 Olivier Bronner
 Marielle Desbiolles
 Rémi Dumolard
 Lauraine Ebener
 Christophe Jemelin

LA DIRECTION ÉLARGIE

Samuel Barbou
 José Antonio Barreiro
 Erwin Bordet
 Jérôme Boutillier
 Eveline Branders
 Nicolas Cabuil
 Elisabeth Canomeras
 Mathieu Cazorla
 Christian Cornioley
 Sébastien Dufaut

Frédéric Faivre
 Samuel Frechet
 Frédéric Gaudin
 François Gugger
 Ludmila Heitz
 Sophie Jouvenaux
 Séverine Juillet
 Brice Le Mentec
 Eric Maillard
 Jean-Philippe Margot
 Henri Mayama

Christophe Mohni
 Laurent Mudry
 Ekke Munz
 Patrik Nikles
 Michel Rubbi
 Petrus Vereecken
 Enza Verratti Lehmann



A large, white, stylized letter 'B' is centered on a solid blue rectangular background. The letter is bold and has a modern, sans-serif design with rounded terminals.

2017 en un coup d'œil

Faits marquants	14
Points forts	17

2017 EN UN COUP D'ŒIL

Faits marquants

Janvier

Exploitation m2

13.01 – Reprise de la circulation du m2 entre Ouchy et la Gare, après une interruption d'une durée inédite sur ce tronçon (3 jours) en raison d'un dysfonctionnement de l'aiguille sur la voie unique à Grancy.

Négociation CCT

27.01 – Démarrage des négociations avec le syndicat SEV autour de la refonte de la convention collective de travail (CCT). L'avancée de ces discussions a fait l'objet d'une communication interne active.

Mars

Exploitation route

05.03 – Suite à deux incendies sur deux autobus Neoplan en janvier et mars, les 17 véhicules de la série sont immobilisés. Sept autobus TPG circulent dans l'attente de l'arrivée en avril d'une nouvelle série de 22 autobus MAN.

tl à l'étranger

22.03 – Après Rio, Tokyo et Moscou, Lausanne et les tl accueillent le Policy-board de l'Union internationale des Transports publics (UITP), du 22 au 24 mars.

Programme EET

31.03 – Dans le cadre du programme Environnement et espace de travail (EET), un nouvel espace de travail collaboratif et convivial est ouvert à St-François, jouxtant le local de repos du personnel roulant.

Avril

Innovation

03.04 – Les tl lancent leur plateforme d'e-commerce tl_shop qui permet aux clients d'acheter ou de renouveler leur abonnement mobilis annuel ou mensuel en ligne.

Matériel ferroviaire

20.04 – Une nouvelle rame m2 est livrée par Alstom au garage-atelier de Vennes. Il s'agit de la première d'un lot de trois trains qui s'ajoutent aux quinze rames existantes afin d'augmenter encore la capacité du m2.

Offre de transport

29.04 – Villars-Ste-Croix entre dans le réseau d'agglomération grâce au prolongement de la ligne 32 jusqu'au centre de la commune. A l'heure de pointe, les bus effectuent leur terminus sur le site de Bobst, à Mex.

Mai

Infrastructures m1

01.05 – Neuf des quinze stations du m1 sont rénovées : abris, quais et équipements sont mis en conformité. Des bornes multimédia et une meilleure sonorisation améliorent l'information en temps réel.



Tunnel leb

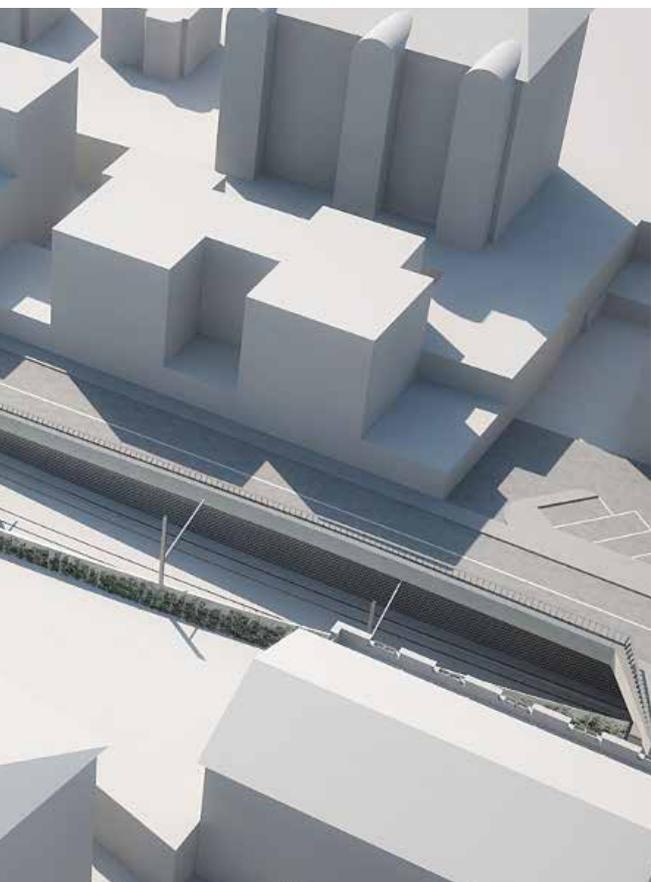
10.05 – L'Office fédéral des transports (OFT) délivre l'approbation des plans de la construction du tunnel du leb sous l'avenue d'Echallens entre Prilly et Lausanne. Les travaux démarrent le 21 août.

tl à l'étranger

18.05 – Présents au congrès de Montréal de l'UITP, les tl sont invités à présenter leur démarche d'entreprise autour de l'Expérience Client ainsi que l'évolution innovante de leur relation client digitale.

Post-pricing

31.05 – La communauté tarifaire vaudoise se lance dans le monde digital avec une application de «post-pricing», Lezzgo, lancée en test et permettant aux clients de bénéficier du meilleur tarif disponible pour leurs trajets.



Juin

Sensibilisation

12.06 – Lancement de la campagne « Les tl vous remercient... ou pas ». Elle sensibilise aux comportements observés dans les tl qui nuisent à la qualité de service et importunent la clientèle.

Août

Axes forts de BHNS

28.08 – Un trolleybus à double articulation est mis en test. Objectif : évaluer son impact dans l'espace urbain, en partenariat avec les communes, en vue de l'exploitation de bus à haut niveau de service.

Septembre

Tunnel leb

11.09 – Démarrage de la communication « locale » pour les riverains du tunnel du leb. Deux premières séances sont organisées pour présenter le chantier, en rappeler les enjeux et répondre aux questions des habitants.

Promotion

15.09 – Pour promouvoir l'offre sur le réseau régional, un mois d'essai gratuit est offert aux clients. Une campagne est lancée autour du slogan « Les lignes régionales NOUS rapprochent tellement ! ».

Encadrement

22.09 – Les dimensions de la culture d'encadrement sont partagées lors d'une journée d'échange réunissant l'ensemble des cadres, responsables d'équipe et de domaine et chefs de projet.

CCT

25.09 – Le Conseil d'administration valide la nouvelle CCT d'entreprise n°3 pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2018. Le 29 septembre, les représentants tl au syndicat SEV valident également le texte.

Octobre

Communication

30.10 – Prolongement du tram, nouvelle appli mobile, tunnel du leb ou encore grands travaux d'infrastructures : les séances d'information au personnel autour des projets sont plébiscitées par les collaborateurs.

Novembre

Evènement officiel

03.11 – Le premier coup de pioche de la construction du tunnel du leb est officiellement célébré entre Lausanne et Echallens en présence des autorités. La nouvelle identité du leb est dévoilée.

Offre de transport

22.11 – Face à la hausse de fréquentation sur les lignes de quartiers et le besoin d'en revoir la stratégie d'exploitation, les tl annoncent la reprise progressive des lignes de minibus sous-traitées par l'entreprise MSA.

Décembre

Offre de transport

10.12 – Au changement d'horaire, les tl apportent des améliorations sur l'offre des métros m1 et m2, ainsi que sur les lignes de bus 49 (urbaine) et 62 (régionale).

2017 EN UN COUP D'ŒIL

Points forts

Les points forts ont été atteints à 86% des objectifs fixés. Il s'agit du 3^{ème} meilleur résultat depuis 10 ans!

L'évolution du nombre de voyageurs visé a été dépassé; les recettes non-transport ont augmenté de plus de 63 % par rapport à 2016; le tunnel du leb a démarré; la ligne 32 est prolongée et la cadence du m2 est augmentée à 2'05"; le taux de satisfaction sur la ligne leb a progressé de manière significative; les gains financiers recherchés dans le cadre de la culture du résultat ont été atteints; chaque collaborateur a été formé à l'Expérience Client; le projet Environnements et espaces de travail (EET) a délivré ses nouveaux espaces. En revanche, la nouvelle application mobile New interface n'est malheureusement pas encore fonctionnelle et les automates nouvelle génération n'ont pas été déployés.

→ Tous les résultats 2017 du leb figurent dans le rapport de gestion de la compagnie à disposition dès le 7 juin 2018.





Atteinte des points forts visés en 2017

- Nous transportons 115,2 millions de voyageurs dont 3,9 millions pour le leb.
- Nous accroissons nos recettes non-transport liées à la valorisation de nos espaces publicitaires de 50 % par rapport à 2016.
- Nous démarrons la construction du tunnel leb sous l'avenue d'Echallens.
- La ligne 32 est prolongée jusqu'au site industriel de Bobst et Villars-Sainte-Croix, et la cadence du m2 peut être améliorée jusqu'à 2'05".
- Notre culture du résultat s'étend à l'ensemble des processus et des projets de l'entreprise et conduit à des gains financiers de 2 millions de francs par an dès 2018.
- Nous concrétisons la Vision_2025 en renforçant et faisant évoluer la relation client digitale. Nous intégrons l'ensemble de nos services aux clients dans une seule application.
- L'ensemble des collaborateurs est formé à l'Expérience Client.
- Le taux de satisfaction de nos clients concernant l'information voyageur et la ponctualité du leb atteint 70 %.
- L'évolution vers un nouvel espace et environnement de travail est mise en marche en 2017 : un bâtiment provisoire est construit et 3 pilotes sont mis en œuvre.
- Le maintien de la substance reste une priorité d'entreprise. L'accent est mis sur le m1, avec la rénovation de 9 stations, et sur le déploiement des automates de nouvelle génération sur le réseau.



Sur le réseau

116 millions de voyageurs	20
Les clients au centre	24
L'innovation, maillon essentiel de la relation client	26
Des véhicules efficaces	28
La sécurité : une priorité	31

SUR LE RÉSEAU

116 millions de voyageurs

Nous avons accueilli 116 millions de voyageurs en 2017 (sur le leb y compris), soit 3.3 millions de voyageurs supplémentaires. L'offre du réseau routier a le plus profité de cette croissance (+1.8 million). Avec 3.7 millions de voyageurs, la fréquentation sur la ligne leb reste stable par rapport à 2016.

Sur la route

En 2017, la croissance des voyageurs a été de +2.6 % sur l'ensemble du réseau routier.

- La ligne 17 reste la ligne la plus fréquentée avec 6.8 millions de voyageurs, en très légère baisse par rapport à 2016 (devançant les lignes 1 et 9, transportant respectivement 6.4 et 6.2 millions de voyageurs).
- Effet de son prolongement entre Bourdonnette et Chavannes-Glycines en 2013 et de la mise en place d'une cadence continue à 10' toute la journée en 2016, la ligne 25, très prisée, progresse encore de 13 % (après une progression de 19% constatée entre 2015 et 2016).
- Sur la ligne 18, la croissance des voyageurs approche à nouveau les 5 %.
- Les lignes de minibus, exploitées par le sous-traitant MSA, progressent elles aussi : +62 % sur la ligne 42, +47 % sur la ligne 48.

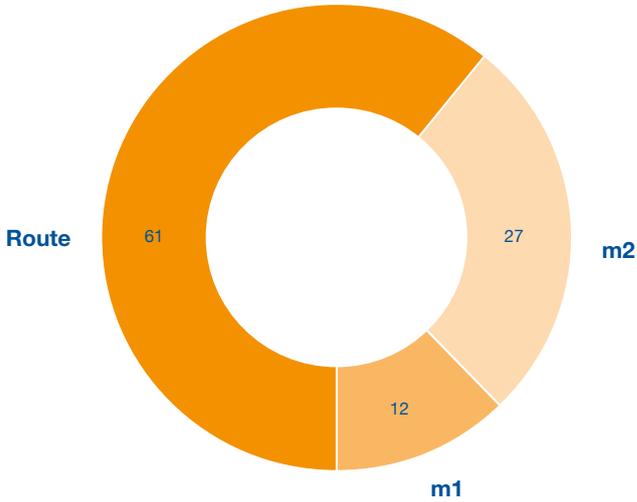
Signe de bonne santé sur le réseau régional, la fréquentation continue de progresser (+3 %). Les lignes desservant Epalinges connaissent également des hausses importantes entre 5 et 12 %.

Sur le rail

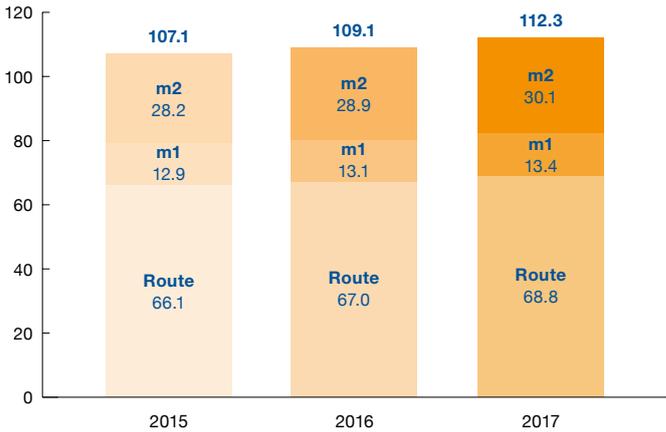
Après trois années marquées par de faibles taux de croissance des voyageurs, l'affluence du m1 a dépassé sa fréquentation de 2013 avec 13.5 millions de voyageurs (13.2 millions en 2013). En dépassant les 30 millions de voyageurs, le m2 augmente sa fréquentation de 4.2 % – la plus forte progression enregistrée depuis 2011. Après la mise en service de la cadence 15' jusqu'à Cheseaux en 2013, qui a vu une forte croissance de ces voyageurs en 2015, le nombre de voyageurs sur le leb se stabilise à 3.7 millions.



RÉPARTITION DES VOYAGEURS ti EN 2017 (EN POURCENTAGE)



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS ti (EN MILLIONS)



→ Tous les résultats 2017 du leb figurent dans le rapport de gestion de la compagnie à disposition dès le 7 juin 2018.



1.8 mio

Outre le prolongement de la ligne d'autobus urbaine 32 jusqu'à Villars-Ste-Croix et Mex, l'amélioration de l'offre route a également porté sur le réseau régional. Les 3 lignes les plus importantes (60-62-65), exploitées avec des autobus à deux étages ou des autobus articulés, poursuivent leur croissance, avec un total de plus de 1.8 mio de voyageurs (+4%).



9

Neuf stations du métro m1 sur quinze sont rénovées pour une mise en conformité des infrastructures (quai, abri, éclairage, systèmes d'information aux voyageurs). Au changement d'horaire de décembre, le m1 a vécu une évolution historique de son offre renforcée en journée, le soir et le week-end. Enfin, tout au long de l'année, la modernisation (mi-vie) des 17 rames d'origine s'est poursuivie.



136 mio

Le montant financé par la Confédération et le Canton pour la construction du tunnel du leban entre Prilly et Lausanne, démarrée le 21 août pour une mise en service en 2020. Attendu depuis des décennies, le tunnel est l'unique solution pour éradiquer les problèmes de sécurité sur l'avenue d'Echallens. Il est également indispensable pour garantir le développement du leban, la ligne de chemin de fer la plus fréquentée du canton.



3

Financées par le Canton à hauteur de 36.2 millions, trois rames construites par le fournisseur Alstom renforcent la flotte existante du m2 dans l'objectif d'augmenter encore la capacité du métro automatique. Une amélioration de l'offre à l'heure de pointe du soir est entrée en vigueur au 10 décembre, couplée à une extension de l'offre d'heure de pointe du matin jusqu'à 10h.

Manifestations

Parmi les 366 manifestations annoncées, 116 ont demandé des mesures spécifiques de trafic. Outre les cinq grandes manifestations traditionnelles (Habitat & Jardin – 20km de Lausanne – Carnaval de Lausanne – Fête nationale et Comptoir suisse), Lausanne a accueilli la 5^{ème} étape du Tour de Romandie qui a nécessité une réorganisation importante de la moitié de nos lignes, ainsi qu'un dispositif d'envergure sur le terrain. Dans l'année, les tl ont dû gérer en moyenne une manifestation tous les 3 jours, et 5 lignes en moyenne ont été perturbées lors de chaque manifestation.

Chantiers

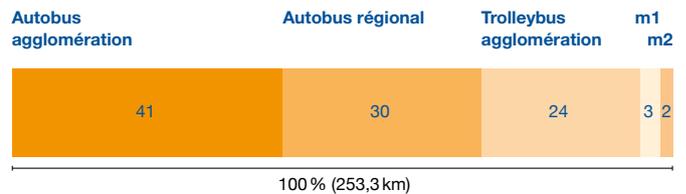
625 chantiers ont eu des impacts sur l'entreprise tl (contre 558 en 2016). Ce nombre très important a nécessité une coordination, une planification et un suivi très rigoureux pour garantir tant la qualité de l'offre que la fréquentation sur les lignes. La réfection du tablier du Pont Chauderon, du 26 février au 26 octobre, a été emblématique de cette année 2017. Grâce à une excellente coordination et planification avec la Ville de Lausanne et les communes, les impacts ont pu être limités pour nos clients. L'entreprise tl est prête à relever les défis des grands travaux d'infrastructures qui sont prévus ces prochaines années.

Service de transport à la demande

Notre Service de transport à la demande (STD) continue son développement et a effectué, hors prestations planifiées (EVAM, Nuit des Musées, B. Braun et Le Shop), 175 prestations tout au long de l'année, soit en moyenne une prestation tous les deux jours, représentant 1408 heures de conduite.

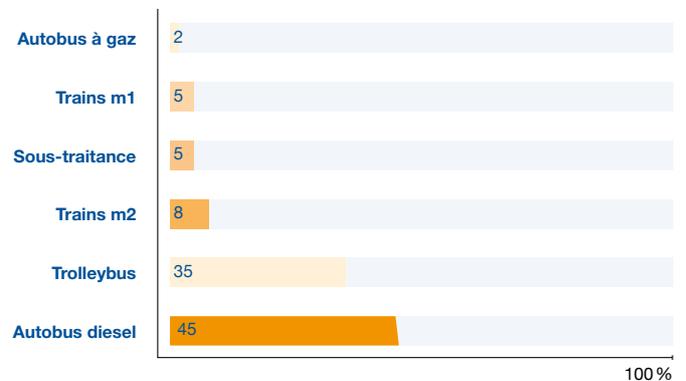
LONGUEUR DU RÉSEAU TL EXPLOITÉ (EN POURCENTAGES, SELON MODE DE TRANSPORTS)*

*(selon définition OFS)



KILOMÈTRES PARCOURUS (en milliers)	2015	2016	2017
Trolleybus	4'792	4'844	4'949
Autobus à gaz	224	179	343
Autobus diesel	5'745	6'199	6'354
Trains m1	649	642	663
Trains m2	997	1'012	1'075
Sous-traitance	880	1'056	847
Total kilomètres tracteurs	13'278	13'932	14'231
Remorques	906	996	1'023
Deuxième voiture m1	457	447	477
Total kilomètres véhicules	14'641	15'375	15'731

KILOMÈTRES PARCOURUS (EN POURCENTAGES)



SUR LE RÉSEAU

Les clients au centre

Les tl sont une véritable force de proposition en matière de mobilité au service des communes de l'agglomération. Soucieux de l'évolution des habitudes et des attentes des clients, l'entreprise anticipe les besoins et prépare des solutions innovantes s'inscrivant dans sa Vision_2025.



L'Expérience Client au cœur de la Vision_2025

La Vision_2025 (lire encadré) décrit les services que l'entreprise veut offrir à ses clients en développant les trois piliers que sont l'offre de transport, la relation client et les services complémentaires. Au travers de l'ensemble de ces services, les clients vivent une expérience de mobilité faite d'émotions et de ressentis à chacune de leur interaction avec l'entreprise et de la marque tl. Aussi, les solutions de mobilité mises à disposition doivent permettre à toutes celles et ceux qui souhaitent voyager dans la région lausannoise de se déplacer de A à B facilement, tout en étant accompagné de A à Z.

Autour de ce nouveau concept d'Expérience Client, une première formation OACP (Ordonnance réglant l'admission des chauffeurs) a eu lieu pour le personnel roulant et de terrain en 2016. En 2017, tous les autres collaborateurs ont été sensibilisés. Outre ce travail de sensibilisation interne, chaque étape du parcours client a été décrite plus précisément en termes d'Expérience Client voulue. Cette dernière guidera le déploiement des actions futures.

Vision_2025

Différents constats sous-tendent la stratégie de développement de l'offre tl à l'horizon 2025: une mobilité toujours plus multimodale, particulièrement chez les personnes actives habitant en milieu urbain, face au «tout à la voiture» en forte régression. Pour accompagner les voyageurs qui combineront davantage les différents modes de transport, se déplaceront d'une manière mieux répartie qu'aujourd'hui au cours de la journée, et pour des motifs encore plus diversifiés, les tl veulent se positionner comme intégrateurs de solutions multimodales. Vision_2025 a pour vocation de préparer l'entreprise à ces nouveaux défis. Ces développements se font en concordance avec les attentes des clients, ainsi qu'avec les ambitions du Projet d'agglomération Lausanne-Morges (PALM) porté par les collectivités publiques.

De la qualité de service à l'Expérience Client

En 2017, une nouvelle approche de la qualité a été introduite aux tl. La qualité de service voulue, qui s'exprimait jusqu'alors selon des attributs séparés les uns des autres (ponctualité, confort, accueil, etc.) a évolué en une description de l'Expérience Client voulue, qui consiste désormais à décrire ce que l'entreprise souhaite offrir au client à chaque étape de son voyage et lors des différents points de contact avec l'entreprise. Cette nouvelle démarche permet

de fédérer les collaborateurs de façon transversale sur l'expérience voulue, correspondant davantage au vécu du client, plutôt que sur des attributs séparés.

Dans ce cadre, une nouvelle méthodologie d'enquête de satisfaction a été mise en place. Elle permet d'évaluer la satisfaction des clients tout en identifiant les sources d'insatisfaction ou les éléments à améliorer, l'objectif étant de remplir, voire de dépasser, les attentes des clients dans la mesure des moyens disponibles. Ces enquêtes se font tout au long du parcours du voyageur et apportent des éléments tant quantitatifs que qualitatifs permettant d'identifier des actions correctrices ciblées.

Les premières enquêtes mettent en évidence les principales sources de stress de nos clients. La notion de confort pendant le voyage, en particulier durant les heures de pointe, ressort comme la principale source d'insatisfaction. Viennent ensuite les comportements inadéquats ou le manque de respect des autres voyageurs, ainsi que l'encombrement aux arrêts lors des phases de montée ou de descente des véhicules.

Il apparaît également que les étapes liées à l'accès ou la recherche d'information et à l'achat d'un titre de transport peuvent être problématiques et constituer un frein, en particulier dans l'utilisation des outils digitaux pour lesquels des efforts d'amélioration sont attendus. Le sens de l'accueil témoigné par les collaborateurs tl est une source de satisfaction pour les clients.

Les tl vous remercient... ou pas!

Constatant combien les comportements des voyageurs influencent l'expérience de nos clients, les tl ont lancé à l'été 2017, la campagne «Les tl vous remercient... ou pas». Cette campagne visant à promouvoir les bons comportements s'est déclinée au fil de visuels décalés, mettant en avant avec humour les comportements qui nuisent à la qualité du service et importunent la clientèle. Cette campagne s'inscrit elle aussi dans la démarche globale visant à valoriser l'Expérience Client.

Nouvelle approche du contrôle

Renforcer la relation client s'inscrit au cœur de la nouvelle politique du contrôle mise en place en 2017, centrée davantage sur la sensibilisation et le conseil. L'équipe des conseillers clients en charge du contrôle (CCCT) a été renouvelée et formée à l'Expérience Client. Signe tangible de cette nouvelle orientation, l'allègement de l'uniforme. Fini le pantalon militaire à poche latérale et les rangiers, place au jean, chemise ou polo et chaussure (de sécurité) de «ville».



SUR LE RÉSEAU

L'innovation, maillon essentiel de la relation client

L'innovation est partout: dans l'évolution des modes de transport, à l'image des futurs bus à haut niveau de service qui seront introduits en première suisse à l'horizon 2022, tout comme dans les développements de nouvelles solutions digitales qui permettent d'améliorer les services au quotidien.

New Interface – la future nouvelle appli tl

C'est dans ce contexte que les tl ont lancé, en 2017, le développement du projet New Interface visant à mettre en place une nouvelle application mobile qui remplacera l'actuelle appli tl_live. Son objectif est d'offrir une interface unique pour accompagner le client de façon personnalisée, avant, pendant et après son voyage. Cette nouvelle application permettra d'améliorer, de rassembler et de créer des services tl dans un seul environnement pour devenir une fenêtre de dialogue incontournable avec les clients. Pour relever ce défi, les équipes tl sont soutenues par les compétences de développement informatique de la coopérative Movi+ (lire encadré). Une cinquantaine de collaborateurs tl, de même que 250 clients, se sont portés volontaires pour tester ces développements, dans une logique de co-création.

De Smile à MaaS

En 2016, les tl ont défini et développé un projet pilote innovant avec pour ambition de développer une solution de transport multimodale intégrée. Après une première phase, en partenariat avec l'Ecole hôtelière de Lausanne et différents prestataires de services, le projet a évolué, en 2017, suivant la tendance de la mobilité envisagée désormais comme un service («Mobility as a service», MaaS). Intégrant d'autres acteurs, notamment les Transports publics genevois, les tl planchent sur le développement d'une solution de mobilité multimodale, intelligente, sur mesure, par le biais d'une application dédiée.

Une nouvelle coopérative Movi+

Les tl s'entourent de partenaires et s'engagent tout particulièrement pour une meilleure coopération entre les entreprises. Née sur l'impulsion de l'Union vaudoise des transports publics (UVTP), Movi+ est une coopérative de mutualisation des transports publics regroupant les entreprises vaudoises ainsi que Carpostal, CFF, TPF, TPG, TRANSN, de même que d'autres acteurs tels que Publibike, Aloc-cars, Taxi-Services ou Solmani. Elle a pour objectif de stimuler et de mutualiser les efforts (ressources et compétences) dans le domaine de l'innovation. La société se développe en réunissant ses membres autour des enjeux de mobilité et en créant des centres de compétences thématiques, actuellement au nombre de six. Parmi ceux-ci, la multimodalité régionale ou l'information et le déplacement des clients dans un environnement en travaux. Ces centres permettent, à leur tour, de créer des réflexions et des produits qui peuvent à terme changer le visage de nos transports publics.

Connecté

Le temps réel est indispensable pour planifier et vivre son déplacement en toute sérénité. En 2017, plus de 81 millions de pages ont été vues sur les différents services web et mobiles des tl.

tl_live

L'appli des tl permet d'optimiser ses déplacements, de s'informer sur les perturbations et d'acheter des billets depuis son smartphone.

t-l.ch

Première vitrine des tl, le site enregistre plus de 53'000 visites chaque jour. Par le biais de «mon_espace», les clients bénéficient d'un cockpit personnalisé leur permettant notamment de suivre leur consommation de mobilité.

tl_club

Plus de 24'800 membres et une trentaine de partenaires font vivre la communauté qui dispose d'une page Facebook dédiée. L'appli tl_mobile permet aux 70'000 abonnés tl de bénéficier des avantages du club.

tl_shop

Depuis 2017, la plateforme d'e-commerce permet de renouveler en ligne en quelques clics, son abonnement Mobilis annuel ou mensuel sur Swisspass.

Réseaux sociaux

Pour renforcer la proximité avec les clients, partager les événements tl, promouvoir l'offre, valoriser la formation professionnelle et favoriser le recrutement.



SUR LE RÉSEAU

Des véhicules efficaces

Les tl poursuivent le renouvellement et l'acquisition de nouveaux véhicules afin de répondre à l'accroissement de la demande de transport et d'inscrire leur politique de flotte dans un développement durable.

Le mode de traction électrique est privilégié depuis toujours par l'entreprise – l'électricité utilisée étant garantie d'origine renouvelable par les Services Industriels de Lausanne et Romande Energie. Afin d'inscrire toujours davantage leurs efforts dans le développement durable, un trolleybus tl a été transformé et équipé d'un groupe de marche autonome (GMA) électrique. Ce véhicule, après avoir servi à de nombreux tests afin de vérifier le potentiel de cette technologie, a été mis en circulation commerciale en mars 2017. A terme, ce type de GMA remplacera les moteurs diesel de secours.

Quant aux chantiers de la ligne aérienne, ils se sont poursuivis, notamment sur le boulevard de la Forêt à Pully, dans l'objectif d'accueillir les trolleybus à double articulation qui circuleront dès 2020 sur les bus à haut niveau de service.

Renouvellement de la flotte thermique

La livraison de 22 autobus MAN a été anticipée d'un mois pour pallier l'immobilisation d'une série de 17 véhicules Neoplan (lire encadré). Ces nouveaux autobus permettent une réduction de 10 % de la consommation diesel (correspondant à environ 200 tonnes/an de CO₂) par rapport aux véhicules remplacés. En outre, deux appels d'offre ont été lancés en 2017. L'un, attribué à Mercedes, pour une commande de 23 nouveaux autobus, livrés aux tl en 2018; l'autre, attribué à ADL, pour l'acquisition de 13 autobus à deux étages qui circuleront dès 2019 sur les lignes 60, 62, 65 en vue d'augmenter le confort des voyageurs sur les lignes régionales; 2 appels d'offres ont été réalisés en 2017.



80 %

des clients ont roulé sur des lignes électriques (métros et trolleybus).



9 ans

L'âge moyen du parc routier, stable par rapport à 2016.



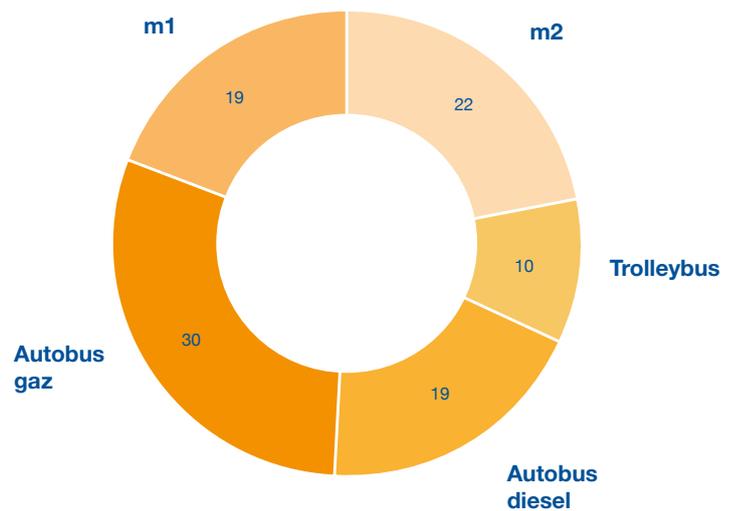
Reprise de la sous-traitance

Face à la hausse de fréquentation sur les lignes de quartier, exploitées jusqu'ici par des véhicules de petite capacité, l'entreprise a décidé de revoir sa stratégie et d'adapter son offre. Cette décision a pour conséquence de mettre progressivement fin au principe de sous-traitance opérée par l'entreprise MSA depuis plus de 20 ans. La période de transition avant la reprise de l'exploitation complète des lignes de quartier par les t1 s'étalera sur deux ans environ et l'entreprise mettra un soin particulier à accompagner cette transition sur le plan social.

Retrait d'une série de 17 véhicules

Suite à deux incendies sur deux autobus diesel Neoplan survenus les 24 janvier et 2 mars, les 17 véhicules de cette même série ont été immobilisés. Les expertises ont détecté deux départs d'incendie différents, sans pouvoir déterminer un dysfonctionnement précis des équipements. Par mesure de précaution, l'entreprise a pris la décision sécuritaire de retirer l'ensemble de cette série en mars. Des véhicules TPG ont été loués afin d'assurer une offre peu dégradée aux clients, dans l'attente de l'arrivée des 22 véhicules MAN.

CONSOMMATION COMPARÉE (kWh PAR km)





SUR LE RÉSEAU

La sécurité : une priorité

Nous voulons garantir un transport fiable, sûr et serein à nos clients toujours plus nombreux. Par conséquent, nous accordons une importance primordiale à la sécurité des personnes, des bâtiments, des infrastructures et installations, ainsi que du matériel roulant et de l'exploitation.

La collaboration s'est poursuivie tout au long de l'année avec les partenaires en charge de la sécurité et de la sûreté dans l'espace public. Quatre exercices d'urgence et d'évacuation des stations du m2 ont notamment été organisés avec le Service de protection et sauvetage de Lausanne. Objectif : mieux se connaître pour collaborer encore plus efficacement au service de la population en cas de situation de crise. Même approche avec les services de déminage des polices cantonales vaudoise et genevoise sur le m2 dans le cadre de l'exercice NEDEX. Dans ce même objectif, les équipes tl se sont également rapprochées des correspondants nuit de la Ville de Lausanne, un élément de plus qui participe à la surveillance générale du réseau et de la sécurité publique. Au sein des tl, les acteurs de la sécurité évoluant dans l'ensemble des unités tl se rencontrent régulièrement pour partager en continu et échanger de manière plus efficace.

Leb et sécurité sur l'avenue d'Echallens

L'Office fédéral des transports a procédé à un audit de la sécurité sur le leb en avril et relevé la qualité du management de la sécurité réalisé par les tl. Par ailleurs, un agrément et un certificat de sécurité pour le leb ont été obtenus pour une durée de 4 ans, ce qui témoigne de la qualité du travail réalisé par les équipes.

En termes de sécurité, l'avenue d'Echallens, à Lausanne, reste un tronçon à risques compte tenu des nombreux accidents de la circulation qui s'y produisent, impactant généralement l'exploitation du leb. Pour rappel, le leb, les bus, le trafic automobile, les cyclistes et piétons s'y côtoient créant régulièrement des situations dangereuses. Cinq accidents (contre 6 en 2016 et 9 en 2015) ont eu lieu durant l'année 2017, tous provoqués par l'inattention des automobilistes.

En parallèle à la construction du tunnel du leb sous cette avenue entre Union-Prilly et Chauderon, considérée comme la seule solution pour réduire les risques d'accidents sur ce tronçon problématique, la Ville de Lausanne et les tl ont encore renforcé les actions sécuritaires : l'arrêt Saint-Paul de la ligne tl 29 a été déplacé dans la contre-allée en vue d'une adaptation de la desserte et d'un tracé plus naturel, plus direct et plus lisible ; un nouveau guidage des vélos améliore la sécurité des cyclistes au carrefour de Montétan ; la régulation de quatre passages pour piétons au moyen de feux permet d'avertir les usagers du passage du leb ; enfin, un nouvel îlot séparateur des sens de circulation a été construit et les marquages au sol ont été renforcés.

Accidents de circulation

Les efforts pour réduire les accidents de circulation se sont poursuivis au travers de la formation continue et de l'accompagnement managérial de proximité des conducteurs et des formations internes de l'Unité Maintenance. Malgré ces efforts, le nombre d'accidents de la circulation (par million de kilomètres parcourus) a progressé de +3.9%.

Prévention auprès des clients

Les actions d'information sur le terrain se sont poursuivies au moyen de dépliants de sensibilisation. Après une campagne réalisée à la fin 2016, de nouvelles sensibilisations ont été menées pour prévenir les chutes dans les véhicules. D'autres actions de prévention ont été effectuées dans certains établissements scolaires par les équipes tl de la gestion de l'offre et la police, afin de sensibiliser les écoliers aux bons comportements à adopter dans les transports publics.



L'avenir

L'AVENIR

Les Axes forts se dévoilent au public

Tout au long de l'année 2017, les tl et leurs partenaires ont poursuivi leur effort de communication autour des grands projets (tram, BHNS, m3) en rappelant qu'ils composent la vision globale du développement de la mobilité dans l'agglomération. En effet, ces nouvelles solutions de transport performant seront utiles pour l'ensemble des Vaudoises et des Vaudois, au même titre que le leb et les métros m1 et m2.

Le tram fera son arrivée dans l'agglomération à l'horizon 2023. Après l'obtention du permis de construire, délivré par l'Office fédéral des transports en 2016, pour la première étape de sa construction entre Renens Gare et Lausanne-Flon et la première étape des bus à haut niveau de service (BHNS) entre Prélaz-Roses et St-François, l'avancement du projet a été suspendu par les recours que les opposants ont déposés au Tribunal fédéral administratif.

Le bus du futur

Dans l'Ouest lausannois, les projets d'aménagement pour les BHNS avancent à grands pas. Le dynamisme et la mobilisation des élus ont permis de mettre à l'enquête les premiers aménagements entre Crissier, Bré et Prilly pour la ligne qui s'étendra entre Bussigny et Lutry.

Durant l'été, les tl, en partenariat avec les huit communes concernées par les futurs tronçons BHNS, ont testé un trolleybus à double articulation. La venue de ce véhicule prêté par les Transports publics lucernois a permis aux équipes de vérifier et d'améliorer certains éléments du projet BHNS. Les clients, en prenant place dans ce nouveau véhicule

durant la journée du 9 septembre, ont perçu concrètement quelques-uns des futurs bénéfices en termes de confort et de capacité. Les communes de Prilly, Pully, Lutry, Paudex et Lausanne ont aussi profité de l'occasion pour faire découvrir ce trolleybus à leurs citoyens ainsi que présenter les projets de réaménagements routiers, notamment pour le BHNS. Avec le tram et le développement des métros et du leb, les BHNS font partie d'un concept général qui permettra une mobilité plus performante, plus attractive et mieux adaptée aux besoins des clients dans l'agglomération lausannoise.

Le projet de métro m3

La planification du développement des métros m2 et m3 s'est poursuivie en partenariat avec le Canton, maître d'ouvrage, et la Ville de Lausanne. Pour la première étape de réalisation (nouveau tracé m2 et



Le projet de tram Renens-Gare - Lausanne-Flon (ici à Prilly, Galicien) soulagera un axe de transport public aujourd'hui saturé.



© Groupement Paragrif, SD Ingénierie – BG – Architectam

m3 entre Grancy – Lausanne-Flon, qui devrait être mis en service à l'horizon 2025), les appels d'offre ont été conduits pour les mandats « Génie civil », « Système », « Equipements » et « Sécurité ». Les mandataires sélectionnés ont démarré leur travail. La coordination étroite avec les CFF s'est poursuivie autour de la planification du projet dans le secteur de la Gare de Lausanne, amenée à être profondément rénovée dans le cadre de Léman 2030. La planification se poursuit aussi sur le tracé de la seconde étape du m3 et la création d'une arrière-gare de retournement au terminus Croisettes du m2.

Les Axes forts se sont dotés d'une nouvelle identité visuelle, le logo a été dynamisé et il est désormais accompagné du slogan « Embarquez pour demain! ». Un nouveau site web www.axes-forts.ch donne la vue d'ensemble des grands projets de manière plus attractive, et différentes actions ont été conduites sur le terrain pour les promouvoir auprès du grand public. Ainsi, dans le cadre de Léman 2030, les participants au week-end des 23-24 septembre célébrant les portes ouvertes des chantiers CFF sur l'arc lémanique, couplé au premier coup de pioche de la passerelle Rayon Vert organisé par la Ville de Renens, ont notamment pu suivre une balade commentée du futur tracé du tram.



Pour un développement durable

Une entreprise attractive	38
Bien-être au travail	40
Réduire notre empreinte sur l'environnement	42
Formation et dialogue social	44
Améliorer nos fonctionnements en permanence	45

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Une entreprise attractive

Le défi du recrutement

Le volume de recrutement est en constante augmentation. Pour 2017, cela représente plus de 126 postes fixes en comptant également les apprentis, les stagiaires et les auxiliaires. Si 2017 a déjà été une grande année en termes de volume de dossiers, les prochaines années s'annoncent encore plus chargées.

Le podium des recrutements se répartit entre les collaborateurs de la conduite (33 %), du rail et de la route. Suivent ensuite des profils techniques qui rejoignent la Maintenance (14 %) et enfin les profils d'ingénieurs (7 %) qui rejoignent l'unité Management du réseau et Développement de l'offre. Le solde des recrutements se répartit avec des profils administratifs, des experts dans différents domaines et du personnel en formation.

En 2017, l'accent a été mis sur le recrutement d'une population jeune ainsi que l'engagement de femmes trop peu représentées aux tl (35 engagements en 2017). L'objectif est de pouvoir fidéliser ces deux populations et de les former sur nos métiers spécifiques de la production.

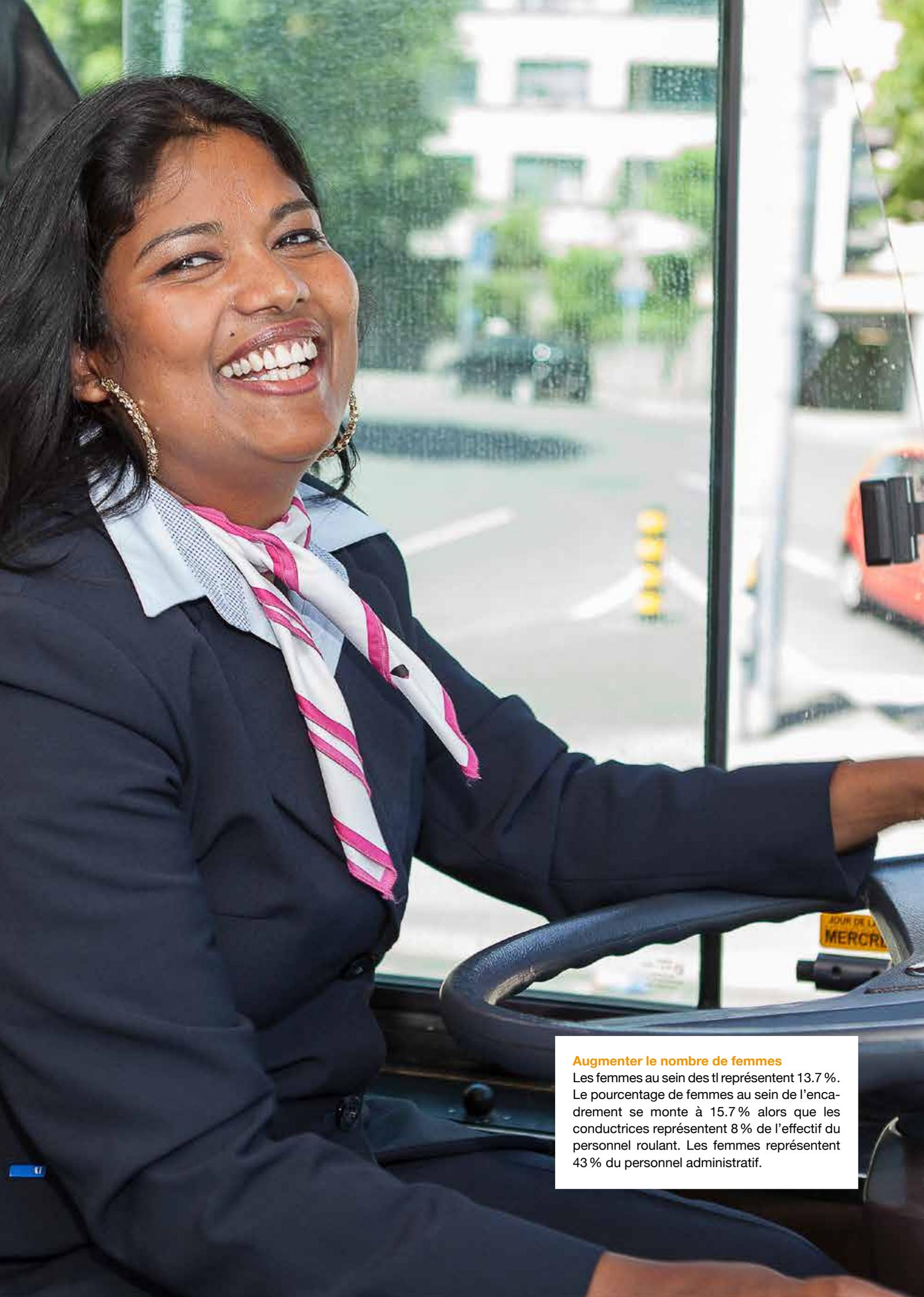


44 ans

La moyenne d'âge est de 44 ans
et l'ancienneté moyenne est de 11 ans.

Au 31 décembre, l'entreprise compte un effectif de 1391 personnes, le «turn over» est de 6.6 %. Le nombre de personnes engagées pour toute l'entreprise s'élève à 126 (encadrement inclus), dont 56 nouveaux postes. Le nombre de conducteurs recrutés est de 41 personnes pour un effectif total de 700 personnes, 26 nouveaux postes de conducteurs ont été créés et la population de la conduite représente 50 % de l'effectif total des tl.





Augmenter le nombre de femmes

Les femmes au sein des TI représentent 13.7%. Le pourcentage de femmes au sein de l'encadrement se monte à 15.7% alors que les conductrices représentent 8% de l'effectif du personnel roulant. Les femmes représentent 43% du personnel administratif.

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bien-être au travail

REST – Tous acteurs de bien-être

Le programme REST a pour objectif de préserver le bien-être au travail de tous les collaborateurs de l'entreprise. La prévention santé, la gestion des absences non planifiées et les mesures de réinsertion sont les trois volets de cette démarche. En 2017, 36 collaborateurs atteints dans leur santé ont pu bénéficier d'une « bourse aux missions (BAM) », facilitant ainsi leur retour au travail. Ces BAM ne peuvent se réaliser qu'avec la collaboration du management et des équipes qui offrent des activités à des collègues venant d'autres métiers.

Sécurité au travail

Santé et sécurité sont intimement liés. La sécurité à son poste de travail reste un point d'importance pour l'entreprise au travers de la démarche adn_tl. Les visites-dialogues de sécurité permettent d'apporter des améliorations en continu au sein des entités afin de renforcer cette culture. La fréquence des accidents professionnels a diminué de 2.4 % entre 2016 et 2017.

Des actions ponctuelles et ciblées ont été organisées, tout au long de l'année, en collaboration entre les entités DE-Sécurité et l'entité RH-Santé et Réinsertion. Nous avons proposé, entre autres, des ateliers « Slackline ou découverte de l'équilibre », dans le but de sensibiliser sur l'importance de la concentration pour éviter le risque de chutes. Dans le but d'améliorer le bien-être sur le lieu de travail, des conseils et actions ergonomes, visant la sensibilisation sur le port de charge, l'ajustement des postes de travail et la recherche de mesures correctives ont été dispensés auprès des collaborateurs des ateliers Maintenance-Route. Dans un but de prévention, des ateliers anti-tabac ont été organisés, en collaboration avec la ligue pulmonaire, essentiellement pour sensibiliser nos jeunes employés.

Enfin, après de premiers résultats réjouissants au sein de l'équipe de la ligne aérienne, des démarches participatives autour de l'élaboration des

règles vitales se sont étendues à d'autres entités de la maintenance, en particulier aux équipes en charge des Systèmes de vente et Trolleybus.

Repenser les environnements et espaces de travail

L'environnement de travail aux tl est en constante évolution. Il change, devient plus flexible et améliore ainsi l'image et l'attractivité de l'entreprise. Cette évolution de l'utilisation des espaces est une réponse à la croissance de l'entreprise et aux défis de place que ceci représente. En 2017, les premiers projets du programme EET (Environnements et espaces de travail) sont arrivés à leur terme, insufflant ainsi le changement de paradigme lié à l'environnement aux espaces professionnels. Corollaire du manque de m2, le travail à distance a été généralisé dans l'entreprise pour tous les métiers le permettant. A Perrelet, de nouveaux espaces ont été inaugurés pour favoriser les échanges et accompagner cette évolution. Sous la Verrière du 7^{ème} étage, espaces de repos et de travail se côtoient : table haute et canapés, fauteuil relax et balancelle, baby-foot, jeux de société et coin réunion modulaires sont occupés et prisés en regard des occupations des uns et des autres. Ainsi la diversité de lieux et de mobiliers répond à la diversité des horaires et de l'organisation de chacun. Au sein des ateliers de la maintenance, « NEXT » a été aménagée : cette salle polyvalente avec mezzanine est entièrement pensée par et pour nos apprentis. Les retours d'expérience positifs de la trentaine de collaborateurs qui testaient l'environnement « Flex-desk » ont permis de clôturer avec succès le projet pilote en instaurant de manière pérenne cet espace Flex dans nos locaux. Enfin, le « Pavillon » a été construit, sur un mode Flex, permettant ainsi la création de nouvelles places de travail.

Ce qu'a apporté le programme EET en 2017

26 %

Le pourcentage de collaborateurs administratifs
ayant déjà travaillé depuis l'espace de travail collaboratif de St-François.

68'000

Le nombre de kilomètres économisés par nos 51 collaborateurs
(soit 1,5 fois le tour de la terre)
alors qu'ils pratiquaient le TAD (travail à distance).

56

Nouvelles places de travail vont être installées
dans le Pavillon.

1'470

Heures de trajet non effectuées grâce au TAD.

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Réduire notre empreinte sur l'environnement

L'entreprise poursuit son travail d'amélioration continue du système de gestion interne de l'énergie et de l'environnement. En 2017, un accent particulier a été mis sur la gestion des eaux.

Consommation d'électricité et de chaleur dans les bâtiments

Les résultats 2017 indiquent une légère baisse de consommation (électricité et chaleur), malgré une hausse de l'activité de l'entreprise. Diverses interventions sont réalisées périodiquement sur les bâtiments dans le but de poursuivre cette tendance à la baisse. Les variateurs de débit installés en 2017 sur le système de ventilation du bâtiment de Perrelet permettront, par exemple, un réglage du débit selon l'utilisation. En revanche, la consommation pour le chauffage est en légère hausse. Ceci s'explique toutefois en grande partie par des mois d'hiver plus froids qu'en 2016, ce qui a nécessité un recours au chauffage plus important durant cette année.

Consommation de carburant

L'entreprise poursuit ses efforts en faveur de la qualité de l'air et de l'environnement au travers de l'acquisition de véhicules diesel répondant à la norme Euro 6. Avec la mise en service de 22 nouveaux autobus MAN dès avril, la consommation de carburant a fortement diminué sur nos véhicules diesel pour passer de 57.9 litres/100 km en 2016 à 54.8 litres/100 km en 2017, soit une diminution de 5.4 %.

Traitement des eaux usées

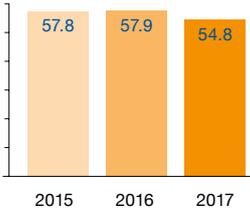
Dans leur souci permanent d'amélioration continue et de respect des exigences normatives, les TI ont mis, en 2017, un accent particulier sur le système de gestion des eaux. Les différents ouvrages reprenant les eaux usées (conduites et canalisations) des quatre dépôts et ateliers, ainsi que les processus d'activité de l'entreprise ont ainsi été passés à la loupe, en collaboration avec la Direction générale de l'environnement du Canton de Vaud. L'objectif étant de détecter les éventuelles non-conformités et éviter les risques de pollution. Dans l'ensemble, les résultats de ces analyses sont bons, même si quelques mesures correctives ont pu être identifiées.

Suivi environnemental des projets

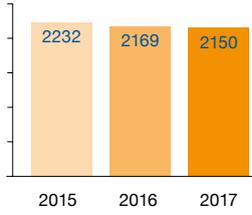
L'augmentation du nombre et de la taille des projets de construction, comme le tram entre Lausanne-Flon et Renens-Gare ou le tunnel du Leb sous l'avenue d'Echallens, demande une évolution des compétences concernant le suivi environnemental de ces projets. L'ensemble des chefs de projet liés aux projets de construction a ainsi pu se familiariser avec cette problématique au travers de formations et sensibilisations sur des cas pratiques. Ceci dans le but d'identifier systématiquement les risques d'impact sur l'environnement dès la phase d'étude de leurs projets.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

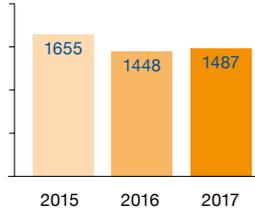
Consommation de carburant diesel (en litres / 100 km)



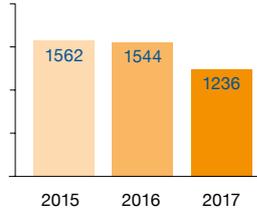
Consommation d'électricité dans les bâtiments (en MWh)



Consommation de chaleur dans les bâtiments (en MWh)



Consommation de feuilles de papier par collaborateur



POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Formation et dialogue social



Apprentissage

En 2017, les tl ont compté au total 43 personnes en formation professionnelle initiale, soit 40 apprentis répartis en douze métiers et 3 stagiaires en maturité professionnelle. Les jeunes étudiants intègrent une communauté d'apprentissage composée d'un responsable des apprentis, de 11 maîtres d'apprentissage, de 3 maîtres de stage et de 49 marraines et parrains.

L'année a été marquée par deux faits importants : 100 % de réussite dans les examens finaux et l'introduction du nouveau cursus d'apprentissage d'agent en transports publics. Nos 13 apprentis ont réussi leurs examens, dont l'un qui fut primé meilleur apprenti du Canton. Neuf d'entre eux ont été engagés dans l'entreprise au terme de leur formation. A la rentrée scolaire, 14 nouveaux apprentis et 2 nouveaux stagiaires en maturité ont débuté leur formation au sein des tl. Sur l'ensemble de nos 43 jeunes personnes en formation, nous comptons 7 % d'apprenties.

tl et les partenaires sociaux :

• la Commission du personnel

La Commission du personnel a collaboré de manière intensive à certains projets d'entreprise tels que les temps de battements et de parcours, ainsi que les essais du trolleybus disposant d'un GMA électrique. Elle a également consulté les collaborateurs sous forme de sondage afin de renforcer sa force de proposition auprès de la Direction pour des améliorations sur différentes thématiques tels que le choix des véhicules ou des outils de travail informatique, par exemple.

• le syndicat

Le processus de négociation entamé avec le syndicat SEV depuis le mois de janvier s'est déroulé dans un esprit constructif et a porté ses fruits : la nouvelle CCT d'entreprise, la troisième, a été acceptée à l'unanimité par notre Conseil d'administration et 75 % des collaborateurs syndiqués tl. Cette nouvelle convention comporte plus de 10 avancées, permettant ainsi une Convention collective de travail plus flexible et adaptée aux contraintes de l'entreprise, plus attractive pour nos collaborateurs et plus lisible, plus compréhensible et plus moderne pour l'ensemble des partenaires. Elle est un véritable point d'équilibre entre la réponse aux besoins de l'entreprise et la légitime prise en compte des attentes des salariés.

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Améliorer nos fonctionnements en permanence

Nous poursuivons le déploiement de la culture du résultat pour offrir des services au meilleur rapport coût-bénéfice et améliorons l'organisation de l'entreprise de façon continue. Le rapprochement des tl et du leb est facilité par la mise en œuvre d'une organisation commune bien en place.

Rapprochement des tl et du leb

La nouvelle fonction de Délégué de la Direction tl au leb, Responsable du Trafic Régional Voyageurs (TRV), rattachée au Directeur, a été mise en place dès le 1er janvier 2017. Suite au départ de l'entreprise de Daniel Leuba, qui a rejoint les CFF pour la mise en œuvre du CEVA, c'est Marielle Desbiolles qui a été appelée à reprendre ce poste. Elle assure désormais la relation entre la Direction des tl et le Conseil d'administration de la Compagnie leb, la relation avec les commanditaires, et représente le leb auprès des institutions. Elle collabore étroitement avec les équipes tl qui s'occupent de l'exploitation, de la maintenance, des projets et de l'administration du leb. Suite à la nomination de Marielle Desbiolles, Rémi Dumolard, jusque-là responsable des systèmes d'information, a repris la conduite de l'unité PO (Production de l'offre).

→ Tous les résultats 2017 du leb figurent dans le rapport de gestion de la compagnie à disposition dès le 7 juin 2018.

Evolutions de l'organisation tl

Plusieurs entités et processus ont revu leur organisation au sein de l'unité Développement de l'entreprise (DE):

- L'entité Communication s'est organisée en pôles d'expertise afin de renforcer sa capacité à soutenir et conseiller les unités et à relever les défis liés au digital. Ces pôles d'expertise sont les suivants : communication clients, communication media et institutionnelle, communication interne, production print et digitale.
- L'entité Sécurité a créé un pôle dédié à la sécurité au travail et à la protection incendie, et un pôle dédié à la sécurité d'exploitation et à la sûreté.
- L'entité développement de l'organisation a engagé une spécialiste de la qualité et des processus, ainsi qu'un chef de projet en gestion de contenu et gestion documentaire.

Le processus relation client a été redéfini dans le sens de la Vision_2025.

Culture du résultat

Nos équipes réunies autour des processus ont mis en évidence près de 55 pistes d'amélioration de fonctionnement, de productivité, ou d'augmentation de recettes hors transport. Plus de 2 millions de francs d'amélioration de productivité ont pu être mis en déduction du budget 2018, grâce notamment aux mesures suivantes :

- Développements informatiques mutualisés avec d'autres entreprises, optimisation du temps de travail à l'informatique.
- Diminution de la réserve de véhicules.
- Amélioration de la productivité dans le secteur de la maintenance route.



Annexes

Analyse de la demande tl

VOYAGEURS TRANSPORTÉS (en milliers)	2015	2016	2017
Trolleybus et autobus urbain	63'917	64'914	66'631
Méto m1	12'871	13'138	13'445
Méto m2	28'150	28'911	30'112
Total urbain	104'938	106'963	110'188
Autobus régional	2'096	1'974	2'032
Total service de ligne	107'034	108'937	112'220
Taxibus	68	68	71
Service Pyjama sur lignes tl	37	38	36
Total voyageurs transportés	105'049	109'043	112'327*

* Il s'agit uniquement des voyageurs transportés sur le réseau tl, hors leb. Ce dernier a transporté 3.7 millions de clients en 2017.

KILOMÈTRES-VOYAGEURS (en milliers)	2015	2016	2017
Trolleybus et autobus urbain	123'068	124'999	131'468
Méto m1	40'528	41'777	42'724
Méto m2	66'440	67'815	69'451
Total urbain	230'036	234'591	243'643
Autobus régional	15'361	16'138	15'824
Total service de ligne	245'397	250'729	259'467
Taxibus	424	406	443
Service Pyjama sur lignes tl	435	431	408
Total kilomètres-voyageurs	246'256	251'566	260'318

CHIFFRE D'AFFAIRES (en milliers de francs)	2015	2016	2017
Points de vente	34'551	34'818	37'180
Distributeurs automatiques de titres de transport, SMS inclus	26'110	26'071	25'880
Web-shop	0	0	3'380
Partenaires de vente	9'009	8'826	6'310
Automates de renouvellement d'abonnements	6'140	6'027	2'070
Autres	3'373	3'303	2'520
Total service de ligne	79'183	79'045	77'340

LONGUEURS DES LIGNES EXPLOITÉES (en km)	2015	2016	2017
Trolleybus agglomération	60.7	60.7	59.4
Autobus agglomération	97.2	97.5	103.7
Autobus régional	87.1	81.6	76.5
Méto m1	7.8	7.8	7.8
Méto m2	5.9	5.9	5.9
Total service de ligne	258.7	253.5	253.3

Offre de transport tl

KILOMÈTRES PARCOURUS (en milliers)	2015	2016	2017
Trolleybus	4'792	4'844	4'949
Autobus	5'745	6'199	6'354
Autobus à gaz	224	179	343
Trains m1	640	642	663
Trains m2	997	1'012	1'075
Sous-traitance	880	1'056	847
Total kilomètres tracteurs	13'278	13'932	14'231
Remorques	906	996	1'023
Deuxième voiture m1	457	447	477
Total kilomètres véhicules routiers et ferroviaires	14'641	15'375	15'731

PARC DE VÉHICULES (en nombre)	2015	2016	2017
Trolleybus	24	24	24
Trolleybus articulés	62	62	62
Autobus articulés	71	73	69
Autobus moyens	6	11	11
Autobus	17	17	17
Autobus à gaz	7	7	7
Autobus deux étages	6	6	6
Remorques	24	24	24
Total véhicules routiers	217	224	220
Automotrices m1	22	22	22
Automotrices m2	15	15	15
Total véhicules routiers et ferroviaires	254	261	257
Âge moyen du parc de véhicules	8	9	10

PLACES AU KILOMÈTRE OFFERTES (en milliers)	2015	2016	2017
Trolleybus	605'738	614'264	637'354
Remorques	77'180	84'948	87'333
Autobus à gaz	19'489	14'951	29'487
Autobus	720'692	765'861	771'204
Trains m1	342'204	338'709	354'082
Trains m2	225'221	228'653	242'981
Sous-traitance	14'964	23'230	18'643
Total	2'005'488	2'070'616	2'141'084

Ressources humaines

EFFECTIFS (EPT*)	2015	2016	2017
Membres de la Direction	8.9	8.9	9.0
Développement, mise à disposition et exploitation du réseau (hors conduite)	229.6	246.0	268.5
Conduite	622.5	639.5	676.3
Maintenance	210.0	214.9	234.6
Personnel administratif	110.1	116.6	119.8
Apprentis	39.0	41.0	40.0
Total	1'220.0	1'266.9	1'348.2

STATISTIQUES	2015	2016	2017
Effectif total en personnes	1'265	1'316	1'391
Part des femmes dans l'effectif (en %)	12.4	13	13.7
Part des femmes dans l'effectif conducteurs (en %)	7.8	7.7	8.4
Part des collaborateurs à temps partiel (en %)	10.5	10.3	10.7
Nombre de nationalités	51	49	51
Part des collaborateurs de nationalité suisse (en %)	60.0	60.2	60.1
Taux d'absentéisme (en %)	5.56	5.32	5.60

Finances tl

COMPTE DE RÉSULTAT (en milliers)	2015	2016	2017
Produits des transports	80'716.2	84'319.3	84'559.9
Autres produits	16'367.6	15'413.8	26'942.7
Indemnités d'exploitation	138'601.3	142'279.3	149'029.9
Total des produits	235'685.1	242'012.4	260'532.5
Charges d'exploitation	180'137.3	190'066.3	204'058.6
Charges financières, amortissements inclus	55'547.9	51'946.1	56'473.9
Total des charges	235'685.1	242'012.4	260'532.5
Taux de couverture (en %)	36.8	36.8	36.6

Autres indicateurs tl

ÉNERGIE	2015	2016	2017
Consommation de carburant diesel (en litres/100 km)	57.8	57.9	54.8
Consommation d'électricité dans les bâtiments (en MWh)	2'232	2'169	2'150
Consommation de chaleur dans les bâtiments (en MWh)	1'655	1'448.1	1 487
Consommation énergétique des rames de métro (en kWh/km)	5.77	5.96	5.49
Consommation énergétique des véhicules route (en kWh/km)	4.27	4.35	4.19

CONTRÔLE DE TITRES DE TRANSPORT TL	2015	2016	2017
Nombre de véhicules contrôlés	44'055	30'571	39'142
Nombre de clients contrôlés	948'700	588'233	726'986
Part des voyageurs contrôlés (en %)	0.89	0.54	0.65
Nombre de clients contrôlés sans titre de transport valable	38'600	23'923	34'305
Abonnements oubliés	9'237	5'764	7'780
Taux de fraude (en %)	3.09	3.05	3.37

RÉPARTITION DES VOYAGEURS PAR LIGNE DANS LES COMMUNES DU RÉSEAU URBAIN

Ligne 3

Evolution positive de la ligne 3 suite au développement de l'agglomération lausannoise, et plus particulièrement du quartier de Maillefer. L'évolution numérique importante est une conséquence de la baisse de 2016 suite aux chantiers du Vieux-Moulin (sinon 2% d'évolution).

Ligne 6

Dans la continuité des augmentations proposées en juin 2016 (prolongement de la ligne 6 de Sallaz à Praz-Séchaud et circulation de la ligne 41 uniquement entre Montolieu et Sallaz hors heure de pointe scolaire), les lignes 6 et 41 augmentent conjointement de 1.3%.

Ligne 9

Suite à l'ajout d'un véhicule dans le but d'assurer une amélioration du respect de l'horaire, reprise positive mais timide de la fréquentation.

Ligne 12

Augmentation des fréquences en soirée et le dimanche et exploitation en autobus tous les jours de la semaine (à la place de véhicules de petite capacité les dimanches).

Ligne 13

Evolution importante de l'offre en semaine, le samedi et le dimanche, correspondant à une évolution de 17% de km en plus.

Ligne 18

Evolution importante de la demande dans les secteur de Couchirard et de l'Ecole des Métiers de Lausanne. Les temps de parcours ont été revus afin de s'adapter à la charge du trafic en ajoutant un véhicule de plus aux heures de pointe.

Ligne 23

Passage à 15 minutes de fréquence dès décembre 2016 afin de répondre au fort développement du quartier de Maillefer.

Ligne 25

Poursuite de l'évolution importante de l'offre de la ligne 25 en février 2016. Le passage à une fréquence à 10 minutes toute la journée continue à attirer les voyageurs sur cet axe de transport est-ouest. La poursuite du développement de l'Ouest lausannois participe pleinement à cette évolution.

Ligne 29

Malgré une réduction de l'offre au départ de l'arrêt St-Paul, la ligne 29 continue à transporter des voyageurs depuis l'avenue de Montelly en direction du centre-ville de Lausanne.

Ligne 31

Développement important de la demande à proximité de l'arrêt Chavanne-Plaine.

Ligne 32

Le prolongement de la ligne 32 au 1^{er} mai 2017 permet de répondre aux besoins de la commune de Mex ainsi que de l'entreprise Bobst. Le site de Bobst participe à plus de 50% de cette évolution.

Ligne 33

Poursuite d'une forte demande sur la ligne 33. Exploitation en autobus à toutes heures de la journée au lieu de véhicules de petite capacité.

Ligne 36

Poursuite de l'évolution de la demande suite aux évolutions d'offre proposées en 2016.

Ligne 41

Dans la continuité des augmentations proposées en juin 2016 (prolongement de la ligne 6 de Sallaz à Praz-Séchaud et circulation de la ligne 41 uniquement entre Montolieu et Sallaz hors heure de pointe scolaire), les lignes 6 et 41 augmentent conjointement de 1.3%.

Ligne 42

Au changement d'horaire de décembre 2016, le nombre de km offerts à la clientèle de la ligne 42 a doublé, touchant tous les moments de la journée ainsi que tous les jours de la semaine.

Ligne 45

Dans la continuité des évolutions d'offre proposées en 2016, les horaires du dimanche ont été renforcés dès le début 2017, permettant une meilleure desserte du nord de l'agglomération lausannoise.

Ligne 46

Dans la continuité des évolutions d'offre proposées en 2016, renforcement des horaires du dimanche grâce à l'exploitation de cette ligne en autobus standards et non plus avec des véhicules de petite capacité (26 places).

Ligne 47

Meilleures correspondances offertes à Pully avec le RER Vaud, en proposant une meilleure offre aux clients de cette ligne.

Ligne 48

Dans la continuité des évolutions d'offre proposées en 2016, la ligne 48 a vu son offre renforcée la semaine et le samedi dès le début 2017.

Ligne 56

L'offre de la ligne 56 a été repensée et exploitée par CarPostal dès le changement d'horaire de décembre 2016.

Ligne 64

Après plusieurs évolutions d'offre importantes en 2016, la ligne 64 est exploitée en autobus standards le dimanche en lieu et place de véhicules de petite capacité.

m1

Dans le cadre du développement de l'Ouest lausannois et particulièrement des Hautes Ecoles, la ligne m1 continue à répondre aux besoins de mobilité de ses clients.

m2

Dans la continuité du développement du tissu urbain lausannois ainsi que des évolutions d'offre des lignes connexes 6, 25, 41, 45 et 46, une évolution importante de la fréquentation du m2 est observée en 2017.

COMMUNE	LIGNE	PASSAGERS	2017
Belmont	47	685'047	+9.8%
	49	116'975	-1%
	67	74'311	+5%
Bussigny	17	6'829'403	-1%
Chavannes-près-Renens	25	2'869'084	+13%
	31	791'524	+6%
	32	1'191'117	+10%
	33	2'036'602	+5%
	m1	13'426'842	+2%
Crissier	17	6'829'403	-1%
	18	3'306'721	+5%
	32	1'191'117	+10%
	36	248'044	+17%
	38	341'943	-3%
Écublens	31	791'524	+6%
	32	1'191'117	+10%
	33	2'036'602	+5%
	m1	13'426'842	+2%
Épalinges	45	1'018'114	+11%
	46	569'014	+6%
	64	433'317	+11%
	m2	30'029'061	+4%
Le Mont-sur- Lausanne	8	4'667'778	0%
	23	102'128	+25%
Lausanne	1	6'352'699	+2%
	2	3'921'081	+1%
	3	3'035'316	+9%
	4	3'189'561	+1%
	6	5'034'141	+15%
	7	3'411'710	-1%
	8	4'667'778	0%
	9	6'203'648	0%
	12	855'848	+5%
	13	203'461	+9%
	16	1'584'505	+4%
	17	6'829'403	-1%
	18	3'306'721	+5%
	21	3'276'085	-1%
	22	2'442'431	+1%
	23	102'128	+25%
	25	2'869'084	+13%
	29	21'784	+23%
	32	1'191'117	+10%
	33	2'036'602	+5%
41	1'196'773	-33%	

COMMUNE	LIGNE	PASSAGERS	2017
	42	248'441	+62%
	45	1'018'114	+11%
	64	433'317	+11%
	m1	13'426'842	+2%
	m2	30'029'061	+4%
Lutry	9	6'203'648	0%
	47	685'047	+10%
	67	74'311	+5%
	68	21'572	+3%
	69	18'708	+8%
Paudex	8	4'667'778	0%
	9	6'203'648	0%
Prilly	4	3'189'561	+1%
	7	3'411'710	-1%
	9	6'203'648	0%
	17	6'829'403	-1%
	18	3'306'721	+5%
	32	1'191'117	+10%
	33	2'036'602	+5%
	38	341'943	-3%
	4	3'189'561	+1%
Pully	7	3'411'710	-1%
	8	4'667'778	0%
	9	6'203'648	0%
	25	2'869'084	+13%
	47	685'047	+10%
	48	224'174	+47%
	49	116'975	-1%
	67	74'311	+5%
	7	3'411'710	-1%
Renens	17	6'829'403	-1%
	18	3'306'721	+5%
	25	2'869'084	+13%
	31	791'524	+6%
	32	1'191'117	+10%
	33	2'036'602	+5%
	36	248'044	+17%
	38	341'943	-3%
	m1	13'426'842	+2%
	31	791'524	+6%
	33	2'036'602	+5%
St-Sulpice	31	791'524	+6%
	33	2'036'602	+5%
Villars-Ste-Croix	32	1'191'117	10%
	56	0	0%



Organes au
31 décembre 2017



CONSEIL D'ADMINISTRATION
M. Daniel Brélaz

Président
Représentant de l'Etat de Vaud

M. Alain Gillièron

Vice-président
Syndic, Prilly

M. Jean-Pierre Aeby

Conseiller municipal, Bussigny

M. Thierry Amy

Syndic, Cugy

M. Stefano Brunetti

Représentant des milieux
économiques, Lausanne

M. Georges Cherix

Syndic, Villars-Sainte-Croix

M. Jean-François Clément

Syndic, Renens

M. Alain Clerc

Syndic, Saint-Sulpice

M. Kilian Duggan

Conseiller municipal, Lutry

M. Thierry Gay-Crosier

Employé tl

Mme Florence Germond

Conseillère municipale, Lausanne

M. Pierre-Antoine Hildbrand

Conseiller municipal, Lausanne

M. Grégoire Junod

Syndic, Lausanne

M. Didier Lannaz

Conseiller municipal, Ecublens

Mme Natacha Litzistorf

Conseillère municipale, Lausanne

Mme Tinetta Maystre

Conseillère municipale, Renens

M. Jacques Millioud

Représentant de l'Etat de Vaud

M. Maurice Mischler

Syndic, Epalinges

M. Gustave Muheim

Syndic, Belmont-sur-Lausanne

M. Pierre Mühlethaler

Conseiller municipal, Crissier

M. John Pain

Employé tl

M. David Payot

Conseiller municipal, Lausanne

M. Jean-Yves Pidoux

Conseiller municipal, Lausanne

M. Gil Reichen

Syndic, Pully

M. Serge Reichen

Syndic, Paudex

M. Jean-Pierre Rochat

Syndic, Chavannes-près-Renens

M. Jean-Pierre Sueur

Syndic, Le Mont-sur-Lausanne

M. Tiziano Tarabori

Employé tl

M. Oscar Tosato

Conseiller municipal, Lausanne

Mme Chantal Weidmann

Syndic, Savigny

M. Christian Zünd

Représentant de la BCV, Lausanne

M. Michel Joye

Secrétaire hors conseil

COMITÉ DE DIRECTION
M. Daniel Brélaz

Président

M. Alain Gillièron

Vice-président

M. Stefano Brunetti**M. Jean-François Clément****Mme Florence Germond****M. Grégoire Junod****Mme Natacha Litzistorf****M. Gil Reichen****M. Christian Zünd****M. Michel Joye**

Secrétaire hors comité

ORGANE DE RÉVISION
Deloitte SA

Avenue de Montchoisi 15,
1006 Lausanne

Impressum

Conception et rédaction

Communication tl

Design graphique

Essencedesign SA, Lausanne

