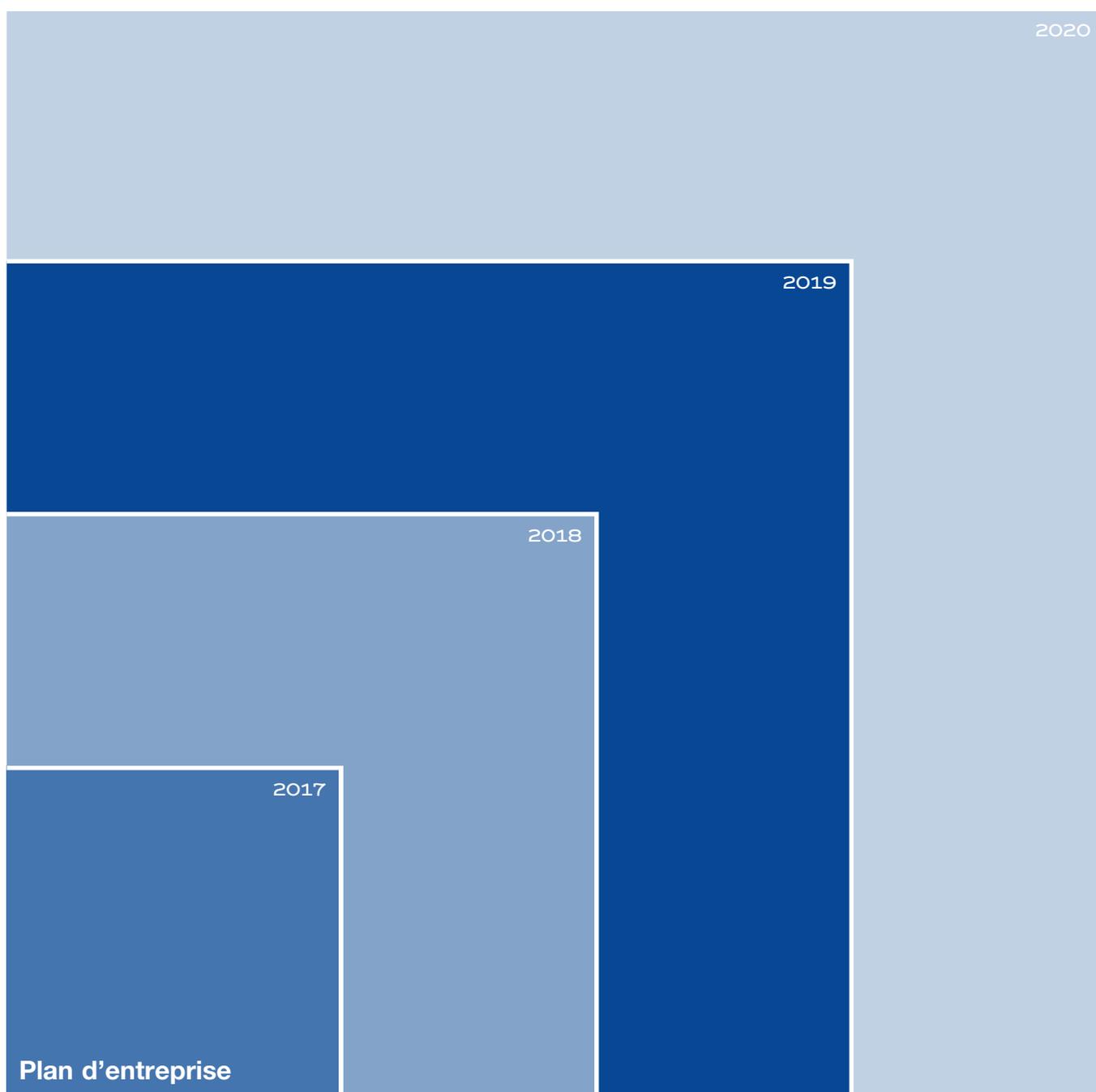


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



Rapport d'activité

Table des matières

1	EN CHIFFRES	3
2	MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR	7
3	2019 EN UN COUP D'ŒIL	13
3.1	Faits marquants.....	14
3.2	Rétrospective 2019.....	16
3.3	Transporteur officiel des JOJ Lausanne 2020.....	18
4	SUR LE RÉSEAU	21
4.1	122 millions de voyageurs.....	22
4.2	Des véhicules confortables et efficaces.....	26
4.3	La sécurité au quotidien.....	28
4.4	Et demain.....	30
5	ENSEMBLE, INNOVONS LES TL	33
5.1	La relation humaine au centre de nos attentions.....	36
5.2	L'innovation au service de notre clientèle.....	38
5.3	La Ruche tl.....	39
6	POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE	41
6.1	Une entreprise dynamique qui recrute.....	44
6.2	Bien-être au travail.....	46
6.3	Formation et dialogue social.....	48
6.4	Réduire notre empreinte sur l'environnement.....	50
7	ANNEXES	53
8	ORGANES AU 31 DÉCEMBRE 2019	61



En chiffres

2019 en chiffres

122

millions de voyageurs transportés dont 118.3 millions sur le réseau tl et 3.7 millions sur la ligne Lausanne-Echallens-Bercher (LEB).

42

lignes d'autobus et de trolleybus dans l'agglomération, parmi lesquelles 5 lignes régionales qui ont leur terminus à Froideville, Moudon, Mézières, Cully, Le Mont-sur-Lausanne ainsi que 6 lignes Pyjama (service nocturne).

77%

des clients voyagent sur des lignes électriques (trolleybus et métros), un mode de traction privilégié par l'entreprise car respectueux de l'environnement. La production d'énergie électrique est certifiée durable dans l'agglomération lausannoise.

1'563

collaboratrices et collaborateurs représentant 60 nationalités vous accueillent, organisent et veillent au bon déroulement de votre mobilité, en toute sécurité et confort.

1

million d'heures de conduite effectuées par 809 conductrices et conducteurs.

49

apprentis se répartissent dans 13 corps de métier différents, entourés par des maîtres d'apprentissage et des parrains/marraines.

32%

du chiffre d'affaires est réalisé via les canaux digitaux (tl_shop, SMS ticketing et FAIRTIQ).



Message de la présidente et du directeur

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR

Renforcement de l'offre et innovation au service de la population et du climat

2019 a été l'année des marches pour le climat. Jeunes et moins jeunes se sont retrouvés dans la rue pour dénoncer le réchauffement climatique et pour demander des changements dans l'organisation de notre société pour la rendre plus respectueuse du climat. Les tl ont à cœur de répondre à cet appel avec le renforcement de leur offre et en misant sur l'innovation.

Les clientes et clients ont continué d'affluer en 2019. Nous avons transporté 122 mio de voyageurs. Globalement la croissance a été de 2.6%, ce qui représente une croissance soutenue en regard d'autres agglomérations. Le trafic régional démontre son attractivité, avec des croissances supérieures à 5% sur les lignes du Jorat. L'attractivité a été augmentée grâce à la mise en service de 13 bus à deux étages sur l'ensemble des lignes régionales. La croissance de 4.8% du m1 dépasse pour la première fois celle du m2. L'étoffement de l'offre en 2018, en heure « creuse » et « marginale », démontre une fois de plus que les lignes existantes peuvent gagner sensiblement en attractivité, lorsqu'on propose au client des horaires de « pointe » étendus sur le reste de la journée.

Le m2 reste la colonne vertébrale de notre réseau. Il a gagné encore 4% de clients supplémentaires en 2019. Il est maintenant confronté aux mêmes problèmes que dans les grandes mé-

tropoles. Si le temps d'attente entre les trains a pu être ramené 2'05", c'est le temps nécessaire à la clientèle pour entrer et sortir des rames qui devient en effet déterminant. C'est ainsi qu'à la station de Lausanne Gare, un système de file d'attente a dû être mis en place au quart d'heure d'hyperpointe le matin.

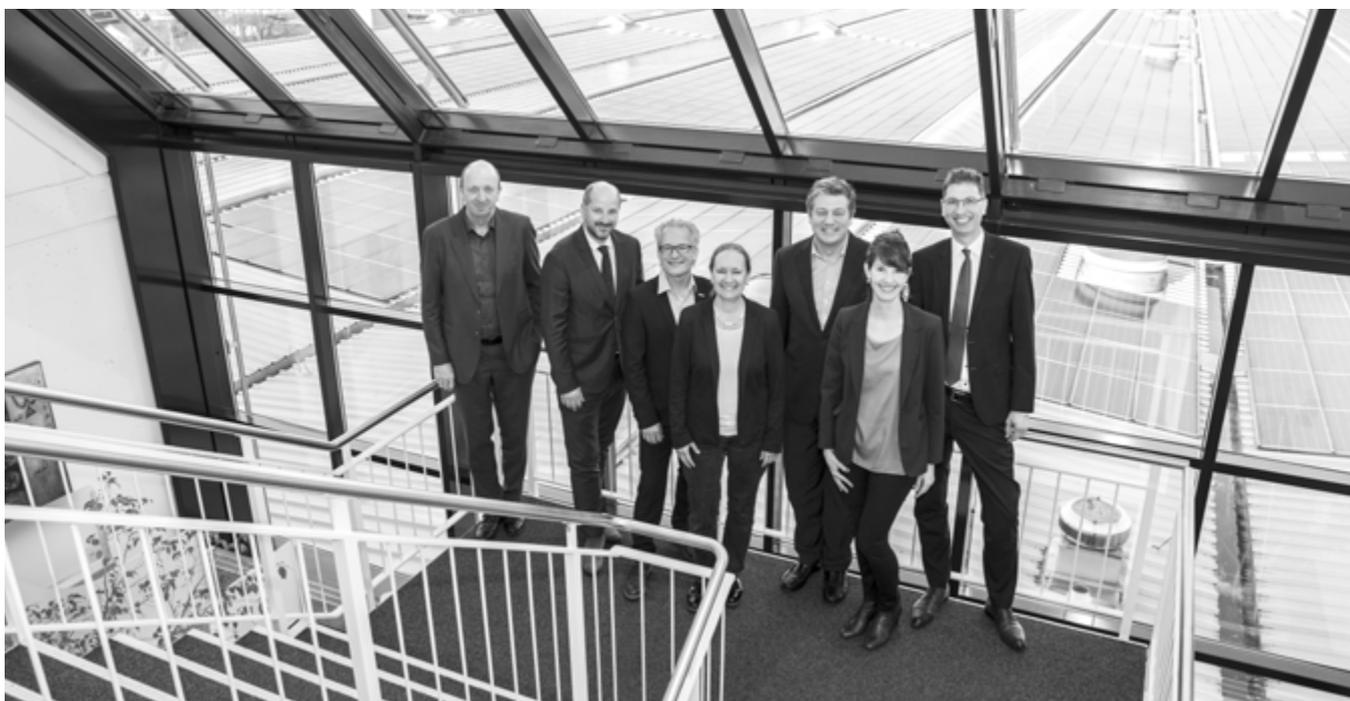
Les tl attendent impatiemment les trolleybus à double articulation commandés en 2019. Ce seront certes les futurs véhicules du système de Bus à Haut Niveau de service (BHNS), mais ils permettront aussi à très court terme de remplacer les trolleybus à remorque engagés principalement sur la ligne 9. Ces véhicules seront également équipés de batteries, et les tests ont montrés que les futurs trolleybus pourront rouler également partiellement sans ligne aérienne. Cette mise en service préfigure la mutation du parc de véhicules routiers vers des véhicules à traction électrique uniquement. L'exploitation trolleybus restera le cœur de cette évolution, il n'y a en effet aucun système énergétiquement aussi efficient. L'agglomération peut compter sur son réseau de lignes aériennes qui est l'un des plus importants d'Europe occidentale. Pour le reste du réseau urbain, les tl planifient l'engagement de véhicules électriques à batterie.

Les tl ont franchi le cap des 1'500 collaboratrices et collaborateurs en

2019. L'entreprise a pris une nouvelle dimension, c'était le moment de révisiter ses fonctionnements. Nous avons en quelques mois mis en œuvre une nouvelle organisation. L'objectif est de diminuer les interfaces, simplifier la mise en œuvre des stratégies. Une nouvelle unité regroupant tous les métiers de la relation client a été mise sur pied. Une grande unité de 1'100 collaborateurs a été créée, elle regroupe tous les métiers de la maintenance et de l'exploitation de divers modes de transport. Les premières expériences sont très prometteuses.

L'attractivité de la marque tl sur le marché du travail n'a jamais été aussi bonne ces dernières décennies, malgré des situations parfois tendues pour certains métiers. Cela nous permet d'engager sereinement les talents qui feront nos succès de demain. La diversité culturelle dans l'entreprise est l'une de nos grandes forces. Même si les conditions salariales sont équitables entre les hommes et les femmes, la diversité de genre souffre par contre d'une grande insuffisance. Cette dernière est reconnue comme un handicap. Accueillir plus de femmes dans l'entreprise est devenu un enjeu stratégique de haut niveau pour les tl. Conscients des changements importants, nous abordons cette thématique avec volontarisme.

Dans le domaine de l'innovation, les tl font un travail de fond pour évoluer



LE COMITÉ DE DIRECTION

De gauche à droite

Gil Reichen
Grégoire Junod
Jean-François Clément

Tinetta Maystre (Présidente)
Stefano Brunetti
Florence Germond
Christian Zünd

Absents :
Alain Gillièron (Vice-président)
Natacha Litzistorf

vers de nouvelles approches. Une plateforme d'innovation appelée La Ruche, déjà bien connue après un an, nous permet d'explorer de nouveaux horizons. Nous avons par exemple testé le transport de colis de petite taille par une communauté de clients. Trois applications numériques ont vu le jour, signalons en particulier zenGo développée en parallèle avec les tpg. C'est la première solution multimodale de Suisse, intégrant les transports publics, les taxis, les voitures, des vélos, regroupés dans une offre unique et avec un paiement centralisé.

Nous avons été très engagés sur la ligne du LEB, que nous exploitons et développons par contrat pour la Compagnie du Lausanne-Echallens-Bercher SA. L'excavation du tunnel a démarré l'an dernier, 70% a pu être excavé, malgré des difficultés géologiques inattendues. La qualité de service a cependant malheureusement reculé de manière importante et inacceptable pour la clientèle. La conjugaison d'équipements et de matériels roulants vieillissants, d'un volume de travaux de développements important et d'un horaire sans marge pour les imprévus, ont conduit à cette situation. La cadence 15' Cheseaux-Echallens planifiée en août, n'a pu être que partiellement mise en service. Grâce à l'engagement extraordinaire de nos collaboratrices et collaborateurs et au soutien très important

du Conseil d'administration du LEB, du Canton et de la Confédération, les mesures nécessaires sont engagées pour améliorer grandement la situation.

Depuis 2013, nous avons planifié pour assurer les transports des Jeux Olympiques de la Jeunesse 2020. Nous étions prêts et ce fut un succès dont nous sommes très fiers. Nous avons pu démontrer que le transport public était non seulement un moyen de se déplacer respectueux de l'environnement, mais aussi très convivial. Ces premiers Jeux en transports publics, se sont aussi révélés être un véritable laboratoire pour des Jeux Olympiques durables.

Les grands projets avancent à bon train, certains sont prêts pour l'exécution. Il s'agit des BHNS, du développement des métros m2/m3, et bien entendu du tram. C'est un ordre de grandeur colossal de CHF 2.5 mia que les collectivités sont prêtes à investir globalement pour les transports publics dans l'agglomération ces dix prochaines années. Les tl les remercient pour leur confiance et vont tout mettre en œuvre pour continuer de la mériter. Le démarrage imminent des travaux du tram donnera le départ pour une ère de grands chantiers d'infrastructures qui transformeront l'agglomération. Les signaux sont au vert pour leur permettre de donner une nouvelle dimension à la qualité de vie

dans l'agglomération, mais aussi pour contribuer de manière citoyenne et à leur échelle, à l'atténuation de la crise climatique.

Les tl et leurs collaboratrices et collaborateurs démarrent la nouvelle décennie avec beaucoup d'enthousiasme. Durant cette période, ils continueront leur mutation, saisiront les grands changements annoncés comme des opportunités pour devenir encore plus innovants. En tant qu'employeur de premier plan, les tl veulent développer une expérience collaborateurs à leur place de travail de même niveau. Ils pourront ainsi compter sur toutes les équipes, pour garantir une expérience client facile et sans couture, toujours plus appréciée. Nous voulons ici les remercier pour leur engagement, leur disponibilité pour accomplir notre belle mission de transport public au service des clientes et clients et de la population de la région, tout particulièrement durant l'année 2019 qui a été très exigeante.

Tinetta Maystre

Présidente du Conseil d'administration tl

Michel Joye

Directeur tl



LA DIRECTION
De gauche à droite
 Michel Joye (Directeur)
 Marc Badoux (Dir. adjoint)
 Valérie Bourquard
 Olivier Bronner
 Marielle Desbiolles
 Rémi Dumolard
 Christophe Jemelin
 Giuseppe Luciano

L'ETAT-MAJOR
 François Boyer

LA DIRECTION ÉLARGIE
 Samuel Barbou
 José Antonio Barreiro
 Julien Bauer
 Jérôme Boutillier
 Nicolas Cabuil
 Elisabeth Canomeras
 Mathieu Cazorla

Christian Cornioley
 Sébastien Dufaut
 Frédéric Faivre
 Samuel Frechet
 Frédéric Gaudin
 François Gugger
 Ludmila Heitz
 Cédric Lab
 Emmanuel Laurent
 Brice Le Mentec
 Christine Maeder

Eric Maillard
 Henri Mayama
 Mathieu Menet
 Martial Messeiller
 Christophe Mohni
 Laurent Mudry
 Ekke Munz
 Patrik Nikles
 Guillaume Sterlin
 Petrus Vereecken



A large, white, stylized letter 'B' is centered on a solid blue background. The letter has a thick, rounded font style with a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance. The top and bottom curves are smooth and rounded, while the middle bar is straight and slightly wider than the curves. The overall design is clean and modern.

2019 en un coup d'œil

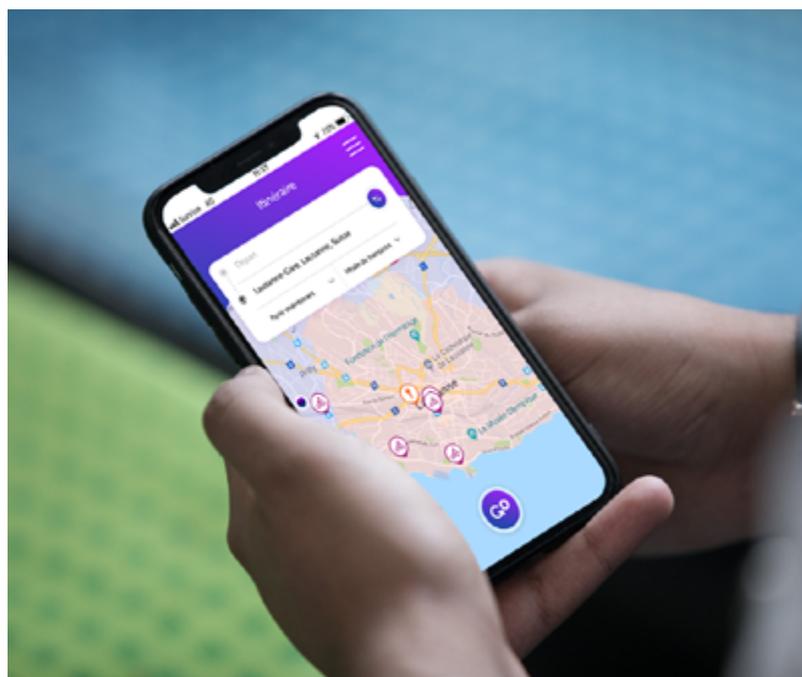
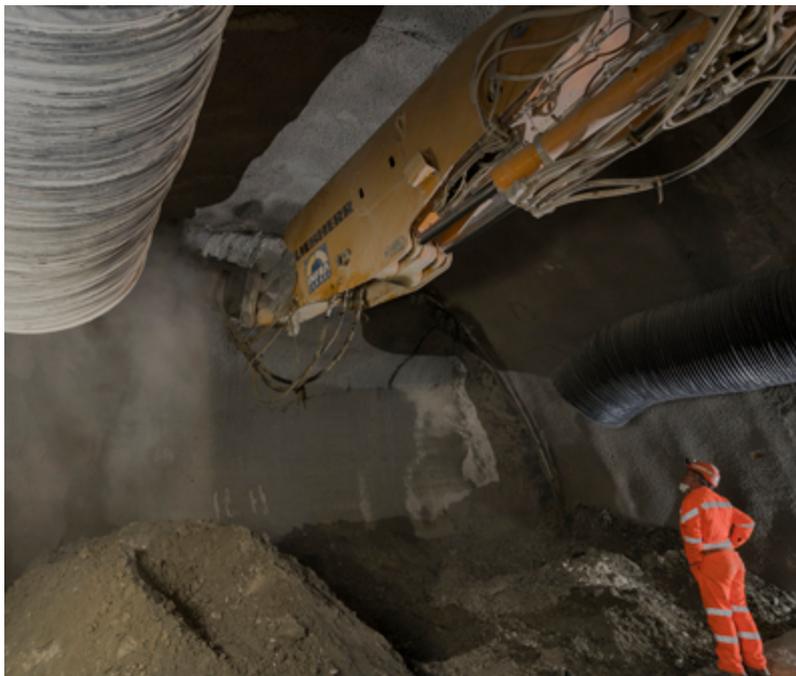
Faits marquants	14
Rétrospective 2019	16
Transporteur officiel des JOJ Lausanne 2020	18

2019 EN UN COUP D'ŒIL

Faits marquants

Démarrage de l'excavation du tunnel du LEB

28.01 – Après quinze mois de travaux préparatoires, deux puissantes haveuses - machines utilisées pour les travaux souterrains - sont entrées en action pour creuser la galerie souterraine qui reliera à terme les stations de Chauderon et d'Union-Prilly.



Test d'un abonnement multimodal zenGo

12.02 – Les Transports publics de la région lausannoise (tl), en collaboration avec les Transports publics genevois (tpg), ont lancé une phase pilote pour tester avec des clients un nouvel abonnement multimodal qui permet de combiner transports publics, taxis, voitures de location ou véhicules et vélos en libre-service (selon la région) à travers une webapp et d'acheter ces prestations sur ce support.

Inauguration officielle de la ligne 24

13.06 – La Ville de Lausanne et les tl ont inauguré la nouvelle ligne 24 (Bourdonnette – Tour Haldimand - Lac) en présence de Thomas Bach, président du CIO et de Nuria Gorrite, présidente du Conseil d'Etat vaudois, à l'occasion d'une manifestation publique sur la Place du Port à Ouchy.



Cap des 1'500 collaboratrices et collaborateurs

01.07 – Les tl ont passé la barre des 1'500 collaborateurs et sont parmi les plus importants employeurs du Canton. L'effectif a grandi de 45% en 10 ans, il représente des emplois dans des domaines variés: conduite, formation, entretien, information et conseil clientèle, statistique, planification, ingénierie, finance, administration.

Mise en service de nouveaux bus à deux étages

23.07 – Pour faciliter le trajet entre le domicile et le lieu de travail des habitants des communes périurbaines, les tl améliorent le confort et l'efficacité de déplacement sur les lignes routières régionales. La flotte d'autobus à deux étages a été complètement renouvelée avec 13 nouveaux véhicules mis en service. Les clients de la ligne 60 (Froideville, Laiterie - Lausanne-Flon) ont pu bénéficier de l'introduction de ce type d'autobus, permettant de doubler le nombre de places assises par rapport aux autobus articulés.



2019 EN UN COUP D'ŒIL

Rétrospective 2019

Janvier

Axes Forts — BHNS

22.01 – Attribution du marché public de 12 trolleybus à double articulation au constructeur de bus soleurois Hess. En complément à des aménagements urbains spécifiques, ces véhicules de nouvelle génération représentent le premier composant du système de bus à haut niveau de service (BHNS) de Suisse.

Février

Axes Forts — tramway

06.02 – Dans le cadre des études de la deuxième étape du tram (Renens – Villars-Sainte-Croix), le Canton, les communes de Bussigny, Crissier, Ecublens et Villars-Ste-Croix ont confirmé le terminus de cette future infrastructure de transport à la Croix-Péage (Villars-Ste-Croix).

Mars

Entreprise

01.03 – Les tl revoient leur organisation pour mieux servir les plans d'entreprise vers la Vision_2025 et répondre aux enjeux liés à la forte croissance de la mobilité. L'entreprise passe de 8 à 7 unités et une nouvelle unité « Relation Client » est créée.

Offre de transport

04.03 – Nouveaux tracés des lignes 68 et 69 pour un meilleur déplacement entre le nord et le sud de Lutry grâce à une augmentation de la cadence et un horaire élargi.

Avril

Innovation

04.04 – Mise en place par La Ruche tl d'un projet pilote de service de livraison participatif et écologique « Colision », qui permet de récupérer ses colis à l'heure de son choix et à son arrêt favori situé sur son trajet habituel ou proche de chez soi.

Offre de transport

08.04 – Mise en service d'une nouvelle ligne 19 entre Renens et Lausanne-Chauderon pour renforcer la ligne 17 (Georgette – Croix-Péage), la plus fréquentée du réseau, ayant atteint près de 7 millions de voyageurs en 2018.

Mai

Axes Forts — tramway

08.05 – Le Tribunal fédéral confirme la compétence de l'Office fédéral des transports (OFT) à se prononcer sur l'ensemble du projet de tram, incluant la rampe Vigie-Gonin. Seule cette mesure d'accompagnement est renvoyée par la Cour au Tribunal administratif fédéral, prolongeant encore la procédure.

Offre de transport

10.05 – Fin d'une phase test concluante d'un dispositif de gestion des flux voyageurs dans la station m2 Lausanne-Gare. L'objectif est d'augmenter la cadence du métro entre la Gare et Sallaz à l'heure de pointe du matin.

Echanges nationaux

10.05 – Organisation aux tl, par l'entité PIME, de la 5^{ème} rencontre annuelle des responsables en charge de centres de régulation au sein de l'Union des Transports Publics (UTP).

Juin

Echanges internationaux

09.06 – Participation au sommet mondial des transports publics de l'UITP (Union Internationale des Transports Publics) à Stockholm. Les tl ont présenté leur approche pour réinventer le recrutement et sensibiliser aux méthodes novatrices d'interaction et d'évaluation afin d'attirer et conserver les compétences de demain.

Partenariat

14.06 – Les tl s'associent à Lausanne 2020 afin de planifier et coordonner le transport d'athlètes, majoritairement en transports publics, lors des Jeux Olympiques de la Jeunesse d'hiver organisés dans la région.

Offre de transport

17.06 – Mise en service d'une nouvelle ligne 24 qui offre un accès en transports publics à la zone de détente et de loisirs de Vidy et au siège du CIO. Elle représente une alternative attractive pour se déplacer entre le sud et le centre-ville pour des activités de loisirs ou pour les pendulaires des entreprises situées au bord du lac.

Juillet

Entreprise

01.07 – Désignée par le Conseil d'Etat en tant que représentante du Canton, M^{me} Tinetta Maystre a été élue à la Présidence du Conseil d'administration des tl.

Innovation

09.07 – Lancement de la nouvelle application tl, après plusieurs mois de travail et de tests avec des clients. Cette nouvelle version présente une interface plus dynamique et moderne en intégrant les éléments familiers aux utilisateurs, comme la recherche d'horaires imprimés.

Août

Offre de transport

11.08 – Mise en place provisoire, suite au report de la cadence 15' ferroviaire, d'une exploitation combinée rail/route sur la ligne du LEB pour assurer la cadence au quart d'heure et garantir aux clients quatre liaisons par heure entre Echallens et Lausanne-Flon.

Offre de transport

11.08 – Amélioration de l'offre sur la ligne 60 (Froideville, Laiterie - Lausanne-Flon) avec le doublement des places assises, grâce à l'introduction de bus à deux étages et l'amélioration du temps de parcours au moyen d'une nouvelle politique d'arrêt en agglomération.

Septembre

Distribution

14.09 – Troisième étape du redéploiement des points de vente avec la fermeture du point de vente Haldimand.

Partenariat

03.09 – Les représentants des Comités Nationaux Olympiques participant aux Jeux Olympiques de la Jeunesse d'hiver en janvier 2020 sont venus visiter Lausanne et les sites olympiques avant le début des Jeux. L'occasion pour les participants de tester le concept de transport conçu par les tl, majoritairement en transports publics, entre le village Olympique et les sites de compétitions.

Octobre

Exploitation route

01.10 – Fin de la période d'intégration aux tl de l'ensemble des prestations minibus opérées par l'entreprise MSA, incluant l'engagement de 34 collaborateurs et la reprise de l'exploitation des 7 lignes de minibus.

Axes Forts – métros

29.10 – Mise à l'enquête publique, par le Canton et les tl, de la première phase du projet des métros m2 et m3. Cette première étape importante dans le développement des métros lausannois permettra de doubler la capacité entre la gare CFF et le Flon. Le tracé du m2 sera revu: un nouveau tunnel sera creusé et fera passer le métro plus à l'ouest qu'actuellement entre Grancy et le Flon.

Décembre

Offre de transport

15.12 – Prolongement de la ligne 54 (Renens VD, gare nord – Cheseaux-sur-Lausanne, gare) jusqu'au Mont-sur-Lausanne en passant par les communes de Morrens et Cugy, pour offrir aux habitants de ces communes une connexion directe à la gare de Renens, interface principale de l'Ouest lausannois.

2019 en un coup d'œil

Transporteur officiel des JOJ Lausanne 2020



LAUSANNE
2020



YOUTH
OLYMPIC
GAMES



TRANSPORTEUR OFFICIEL



Les Jeux en transports publics c'est olympique!

Dans son ambition de livrer des Jeux durables, le Comité d'organisation des Jeux Olympiques de la Jeunesse d'hiver 2020 « Lausanne 2020 » s'est appuyé sur l'expertise des tl pour imaginer un concept de transport des athlètes, majoritairement en transports publics. Une première dans l'histoire de l'olympisme.

Durant toute l'année 2019, une équipe tl dédiée a travaillé sur le projet et préparé chaque trajet individuellement à partir des programmes sportifs. Les tl ont capitalisé sur le réseau de transports publics suisse extrêmement fiable et ont pu compter sur les entreprises de transport de la région pour acheminer les athlètes jusqu'aux sites de compétition selon la planification prévue. En plus des 1'880 athlètes, les tl ont assuré la planification et la coordination des déplacements de tous les participants, ainsi que des dizaines de milliers d'écoliers vaudois inscrits pour assister aux compétitions.

Ces premiers Jeux Olympiques de la Jeunesse en transports publics ont été qualifiés de succès par « Lausanne 2020 » et les retours des athlètes positifs. Les transports publics favorisent les échanges avec le public et Swiss Olympic a confié lors d'une interview au quotidien « Le Temps » que « ... les moments passés dans les transports ne relevaient pas du temps perdu, mais qu'ils ont au contraire participé à créer une bonne ambiance au sein de la délégation suisse. ».

Une application dédiée aux JOJ pour se déplacer

Pour faciliter le déplacement en transports publics des délégations et des spectateurs, la Ruche - plateforme innovation des tl -, a conceptualisé une application de recherche d'itinéraires: « Guide Me Yodli » - du nom de la mascotte JOJ 2020. Elle a été adoptée par l'ensemble des participants, qu'ils soient athlètes, bénévoles ou spectateurs avec plus de 12'000 téléchargements et près de 80'000 recherches d'itinéraires effectuées.



80%

de tous les représentants des délégations présentes aux Jeux ont utilisé les transports publics



80'000

écoliers sont venus assister aux compétitions



1 mio

de passagers dans le m2 pendant les JOJ



Sur le réseau

122 millions de voyageurs	22
Des véhicules confortables et efficaces	26
La sécurité au quotidien	28
Et demain	30

SUR LE RÉSEAU

122 millions de voyageurs

Nous avons accueilli 122 millions de voyageurs en 2019 (y compris sur la ligne LEB), soit 3 millions de voyageurs supplémentaires par rapport à 2018. L'essentiel de ces nouveaux voyageurs se concentrent sur les métros m1 et m2, les lignes de quartier et le trafic régional voyageurs. En facilitant la mobilité de tous les habitants de la région lausannoise, qu'ils soient pendulaires ou citadins, qu'ils se déplacent pour leurs loisirs ou leurs activités scolaires et professionnelles, les collaboratrices et collaborateurs des tl contribuent à un développement qualitatif de l'agglomération pour le bien-être de toutes et tous.

Sur le rail

Le m2 a vu le nombre de voyageurs augmenter de +4.0% (+ 1.3 mio). Cette augmentation, supérieure aux prévisions, concerne essentiellement les stations de Lausanne Gare (trafic CFF également en augmentation en 2019) et Flon, ainsi que Sallaz (activités commerciales, lignes régionales), Vennes (Aquarium Aquatis), et Fourmi (nouveau quartier des Fiches Nord). Globalement, le m1 voit sa fréquentation augmenter de +4.8% (+670'000 voyageurs), soit pour la première fois une augmentation en pourcentage plus forte que celle du m2. Les effets des augmentations de cadence (heures creuses, week-end) et de la progression des étudiants et collaborateurs des Hautes Ecoles se poursuivent ainsi pour la 2^e année consécutive.

Sur la route

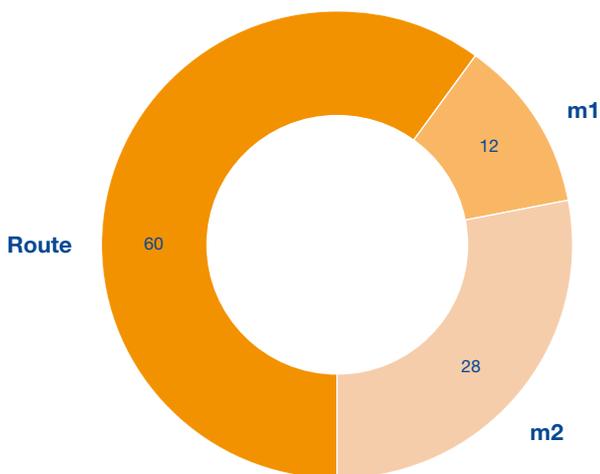
En 2019, la croissance des voyageurs a été de +1.6% sur l'ensemble du réseau routier (+ 1.1 million de voyageurs) pour une augmentation d'offre de +2.9% kilomètres.

- La ligne 9 devient la ligne la plus fréquentée avec 6.4 millions de voyageurs, en très légère hausse par rapport à 2018. L'axe Georgette – Renens – Croix-Péage (lignes 17+19) totalise 6.7 millions de voyageurs.
- La ligne 25, profitant toujours des effets de sa précédente augmentation d'offre (+ 80% de km offerts depuis 2014 : fin 2014 – prolongement de la ligne à Renens/Chavannes et 2016 et 2017 – amélioration des fréquences), voit sa fréquentation augmenter de 6.8% (+75% par rapport à 2014) alors même que les secteurs entre Bourdonnette et Renens Piscine ne sont pas encore densifiés.
- La ligne 24 (Bourdonnette – Tour Haldimand) connaît un très bon résultat depuis sa mise en service en juin 2019, avec plus de 330'000 voyageurs, dépassant de 25% les prévisions de fréquentation.
- La ligne 33 exploitée en autobus standard et déjà très chargée augmente de +4,6% sa clientèle à plus de 2.2 millions de voyageurs. Une augmentation des cadences est planifiée en 2020, puis un passage ultérieur en autobus articulé est en cours d'étude pour suivre la demande.
- Les lignes desservant Epalinges (45-46-64) totalisent plus de 2.2 millions de voyageurs, avec des hausses de 6%.
- Enfin, les lignes de quartier, exploitées par autobus ou par minibus, montrent des croissances comprises entre 10 et 40%, ce qui pose des problèmes de saturation à certaines heures.

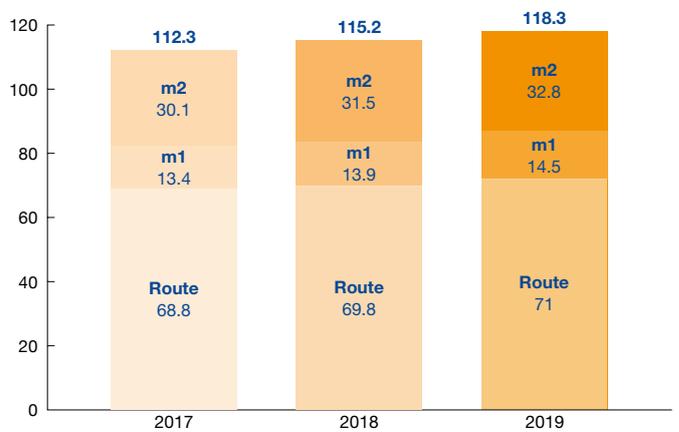
La fréquentation sur le réseau régional continue de progresser (+1.8%, 2.2 millions de voyageurs). Les lignes 62 (Moudon) et 65 (Mézières) connaissent une hausse supérieure à 5%. La ligne 62, desservant Epalinges, Croisettes à Moudon, gare connaît la hausse la plus importante avec +5.7%. La ligne 60 a perdu des voyageurs sur sa partie urbaine (Le Mont – Flon) suite à la suppression de 14 arrêts intermédiaires afin d'accélérer le parcours. Sur la partie régionale (entre Froideville et Le Mont), la ligne 60 a gagné 15% de clients supplémentaires, en lien également avec l'introduction de nouveaux autobus à deux étages.



RÉPARTITION DES VOYAGEURS 2019, EN % PAR MODE DE TRANSPORT



EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS EN MILLIONS, SUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES



→ Tous les résultats 2019 du LEB figurent dans le rapport d'activité de la compagnie, à disposition dès le 10 juin 2020.



4

En 2019, quatre véhicules hybrides, deux autobus et deux autobus moyens, ont rejoint la flotte des véhicules route tl. Après les premiers mois d'exploitation, une économie de l'ordre de 8% de carburant par rapport à des véhicules similaires sans moteur électrique de soutien a été observée.



600

Durant 2 semaines, la ligne du m1 a été interrompue entre la station de Lausanne-Flon et celle de l'EPFL afin de procéder à des travaux de maintenance. Divers travaux ont été réalisés par les équipes, dont la réfection totale de la voie entre Vigie et Montelly, avec le remplacement de 600 mètres de voie représentant 300 tonnes de traverses, 1'200 tonnes de ballast et 60 tonnes de rails.

157'000

Depuis le début de l'excavation du tunnel du LEB sous l'Avenue d'Echallens, c'est près de 157'000 tonnes de matériaux d'excavation qui ont été évacuées par voie ferroviaire via le tunnel souterrain d'accès à l'usine d'incinération Tridel situé en contrebas du chantier.



1.3 mio

Le m2 enregistre une augmentation de 4% de la clientèle, soit près de 1.3 million de voyageurs supplémentaires. L'évolution en pourcentage est encore plus forte les week-ends, notamment sur les journées du samedi et en fin d'après-midi les dimanches.

Manifestations

Parmi les 413 manifestations annoncées (contre 399 en 2018), 182 ont demandé des mesures spécifiques de trafic. Nous estimons à 360'000 le nombre de clients impactés par ces différentes manifestations. Outre les quatre grandes manifestations traditionnelles (Habitat & Jardin – 20km de Lausanne – Carnaval de Lausanne – Fête nationale), plusieurs manifestations d'ampleur telles que le Triathlon, la fête de la Musique ou le cortège grève des femmes (40'000 personnes) par exemple ont nécessité un dispositif important sur le réseau. A noter que pour la 1^{ère} fois depuis 100 ans, le Comptoir Suisse n'a pas eu lieu et a été remplacé par le Comptoir Héliétique.

Chantiers

740 chantiers ont eu des impacts sur l'entreprise (contre 709 en 2018). Ce nombre de chantiers de plus en plus grand nécessite une coordination, une planification et un suivi très rigoureux pour garantir tant la qualité de l'offre que la fréquentation sur les lignes.

Les travaux du Landar ont représenté un vrai défi technique puisqu'ils ont eu lieu sur un pont qui par nature est totalement contraint au niveau de l'espace, et où il a fallu beaucoup d'ingéniosité aux différents partenaires pour garantir l'exploitation.

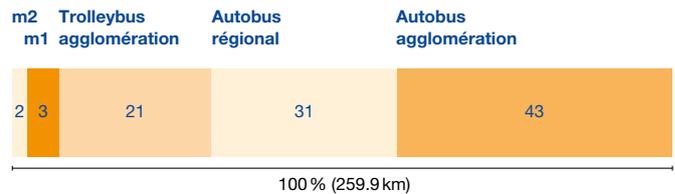
Grâce à une excellente collaboration avec tous nos partenaires, les impacts de tous ces chantiers ont pu être limités pour nos clients. L'entreprise se prépare à relever les défis des grands travaux d'infrastructures qui sont prévus ces prochaines années.

Service transport à la demande

En parallèle aux prestations habituelles, notre service Transport à la Demande (STD) a été en charge, de février à décembre 2019, de préparer et coordonner à l'interne tl mais aussi à l'externe avec les différentes entreprises de transports publics partenaires, l'ensemble des transports qui ont été mis en œuvre lors des Jeux Olympiques de la Jeunesse (JOJ) qui ont eu lieu début 2020.

LONGUEUR DU RÉSEAU tl EXPLOITÉ (EN POURCENTAGE, SELON MODE DE TRANSPORT)*

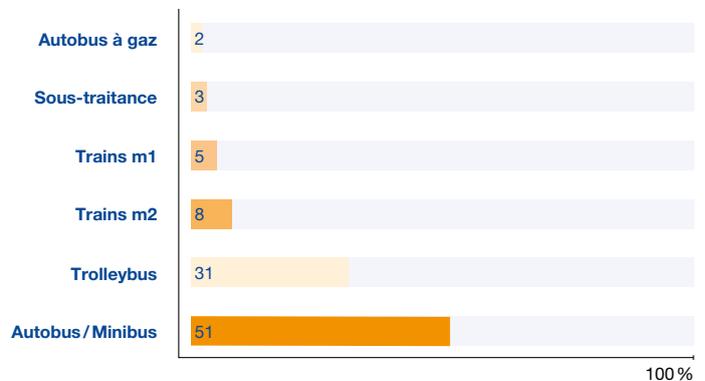
*(selon définition OFS)



KILOMÈTRES PARCOURUS (EN MILLIERS)

	2017	2018	2019
Trolleybus	4'949	4'971	4'747
Autobus/ Minibus	6'354	6'992	7'822
Autobus à gaz	343	310	244
Trains m1	663	796	776
Trains m2	1'075	1'171	1'169
Sous-traitance	847	845	513
Total kilomètres tracteurs	14'231	15'085	15'271
Remorques	1'023	1'023	513
Deuxième voiture m1	477	607	607
Total kilomètres véhicules	15'731	16'715	16'391

KILOMÈTRES PARCOURUS EN 2019 (EN POURCENTAGE)



SUR LE RÉSEAU

Des véhicules confortables et efficaces

Les bus tl sillonnent quotidiennement l'agglomération et parcourent chaque année l'équivalent de 330 fois le tour de la terre. Le confort et l'efficacité de déplacement sont une priorité pour les tl, tout en réduisant l'impact sur l'environnement. L'entreprise poursuit une politique de flotte axée sur le renouvellement et l'acquisition de nouveaux véhicules au bénéfice des technologies les plus récentes.

Renouvellement de la flotte d'autobus à double étage

Pour répondre aux attentes des voyageurs, toujours plus nombreux sur les lignes régionales, nous avons complètement renouvelé et augmenté la flotte d'autobus à double étage en 2019, avec la mise en service de treize nouveaux autobus (+ 7 véhicules). Les clients des lignes 65 (Mézières, Station - Sallaz) et 62 (Moudon, gare - Epalinges, Croisettes) bénéficient dorénavant de bus à double étage neufs, dotés de prises USB permettant la recharge d'objets électroniques et les voyageurs de la ligne 60 (Froideville, Laiterie - Lausanne-Flon) ont vu l'introduction de ce type d'autobus, permettant de doubler le nombre de places assises.

Introduction de véhicules hybrides

En 2019, les premiers autobus hybrides ont rejoint la flotte des véhicules route. Ces quatre véhicules, 2 autobus et 2 autobus moyens, sont équipés de la technologies « soft hybride ». Un petit moteur électrique, qui se recharge dans les phases de décélération, vient en soutien au démarrage et lors de pics de puissance afin de réduire la consommation de carburant. Les résultats après les premiers mois d'exploitation sont concluants, avec une économie de l'ordre de 8% de carburant par rapport à des véhicules similaires sans moteur électrique de soutien. Une commande de 6 véhicules hybrides est en cours pour une livraison en 2020.

Le retour des minibus aux tl

En 2019, après deux ans de transition, les tl ont repris intégralement l'exploitation des lignes de quartier, opérée depuis de nombreuses années par l'entreprise MSA. 16 minibus ont rejoint le parc routier tl et un appel d'offre est en cours pour le renouvellement de ces véhicules. Les tl ont mis un soin particulier à accompagner cette transition sur le plan social, ainsi 34 collaborateurs ont pu intégrer l'entreprise.



3.8 ans

L'âge moyen du parc routier thermique.



77%

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

SUR LE RÉSEAU

La sécurité au quotidien

Les tI veulent garantir un transport fiable et sûr aux 330'000 clients qui voyagent chaque jour sur le réseau, ainsi qu'un environnement de travail de qualité aux 1'563 collaboratrices et collaborateurs. Par conséquent, nous accordons une importance primordiale à la prévention, de même qu'à la sécurité des personnes et des infrastructures et installations, ainsi que du matériel roulant et de l'exploitation.



La collaboration avec les partenaires en charge de la sécurité et de la sûreté dans l'espace public s'est poursuivie tout au long de l'année. Un premier exercice simulant un tremblement de terre a été mené en partenariat avec des experts externes et un second simulait une prise d'otages. Celui-ci s'est tenu de nuit, sur le tracé du m2, en coopération avec le DARD (Détachement d'action rapide et de dissuasion), unité spécialisée de la gendarmerie vaudoise. Il visait à coordonner les actions entre les autorités et les tl, mais a également permis à la police de se familiariser avec les installations et leur fonctionnement.

Cybersécurité

En 2019, la cybersécurité a constitué un axe de travail majeur pour l'entreprise. Les équipes ont travaillé à une analyse globale des risques de sécurité au niveau des systèmes d'information et défini une roadmap pour les deux prochaines années. La sensibilisation des collaborateurs est un facteur clé de sécurité et reste une priorité, ainsi que la sécurisation des processus et des solutions techniques vis-à-vis de l'évolution des risques et des enjeux pour assurer la disponibilité des services de l'entreprise.

Formation de nouveaux cadres

Afin de préparer le personnel encadrant et la direction à un dégât de grande ampleur, la formation à la gestion de crise s'est poursuivie en 2019. La tenue en responsabilité d'un état-major, capable de gérer les différents intervenants (cellule médias, production, etc.) et de collaborer de manière coordonnée avec les instances et autorités régionales et cantonales a également été intégrée.

Accidents sur le réseau

En 2019, le nombre d'accidents sur la route a augmenté de 35% par rapport à 2018, notamment dans les zones de chantier. Les équipes de l'entité Gestion des prestations de conduite (GPC) ont identifié cette tendance en cours d'année et ont pu proposer au personnel de conduite, en collaboration avec l'équipe formation des métiers de la conduite, un module spécifique à cette problématique dans la formation continue OACP (Ordonnance réglant l'admission des chauffeurs) 2020.

En matière 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. Pour rappel, le LEB, les bus, le trafic automobile, les cyclistes et piétons s'y côtoient, créant régulièrement des situations dangereuses. Actuellement en construction, le tunnel du LEB entre les gares d'Union-Prilly et de Chauderon va contribuer à sécuriser l'avenue d'Echallens, à stabiliser l'horaire du LEB ainsi qu'à améliorer le service aux voyageurs. En 2019, 11 accidents ont eu lieu (contre 6 en 2018) dont un véhicule engagé dans la trémie de Chauderon jusqu'à la gare du Flon et un accident mortel d'un piéton.

SUR LE RÉSEAU

Et demain

Du tram au m3, en passant par les tronçons de bus à haut niveau de service (BHNS), les projets axes forts ont franchi des étapes majeures en 2019. Les autorités politiques cantonales et communales ont une fois de plus affirmé leur soutien à ces projets indispensables pour améliorer la mobilité des Vaudois et contribuer à la qualité de vie dans l'agglomération.

Le tram de Lausanne-Flon à Renens-Gare pourra enfin voir le jour

En février 2020, le Tribunal administratif fédéral a rejeté les deux derniers recours permettant ainsi l'entrée en force de l'autorisation de construire. Cette décision a mis fin à 8 ans de procédures juridiques en validant pour la première fois la globalité du permis de construire du tramway. Les porteurs du projet se sont réjouis de cette décision et ont lancé un appel solennel à toutes les parties pour soutenir un démarrage rapide du chantier.



Pour son prolongement, le tram poursuivra son tracé jusqu'à Villars-Ste-Croix

Dans le cadre des études de projet d'ouvrage, les partenaires du tram ont analysé deux options de terminus : à Bussigny et à Villars-Ste-Croix. Tenant compte des densifications planifiées par les communes le long de la ligne, au début du mois de février les autorités politiques ont confirmé le terminus à la Croix-du-Péage. Le potentiel de fréquentation attendu à terme justifie une telle infrastructure jusqu'à Villars-Ste-Croix. Les Municipalités des communes de Bussigny, Crissier, Ecublens et Villars-Ste-Croix se sont engagées formellement à poursuivre les travaux d'affectation et de légalisation des secteurs desservis. A l'horizon 2035, 33'000 habitants et emplois devraient ainsi être desservis par le prolongement du tram qui comprendra 6 stations réparties sur un tracé de 3.1 kilomètres depuis la gare de Renens.

À la suite de cette décision, les tl, futurs exploitants de la ligne, ont lancé les démarches de demande de concession auprès de l'Office fédéral des transports, selon la procédure normale en matière de chemin de fer. En parallèle, la commission immobilière a rencontré les riverains dont les terrains sont impactés par le passage du tram. Ces échanges se sont passés durant toute l'année 2019 dans un esprit constructif de recherche de solutions afin de garantir la qualité du projet et satisfaire les propriétaires fonciers.

Les communes s'engagent pour réaliser les tronçons de bus à haut niveau de service (BHNS)

On appelle BHNS la combinaison d'un type de trolleybus de grande capacité avec des aménagements urbains spécifiques qui garantissent la circulation en site propre, la priorité aux carrefours et l'accès de plain-pied. L'association des véhicules et de l'infrastructure dédiée permet d'assurer une meilleure desserte : les trajets sont plus confortables, plus rapides et le temps de parcours plus fiable. Cette solution de transport, tout à fait novatrice en Suisse, sera implémentée progressivement de Lutry à Bussigny en desservant le cœur de Lausanne, là où la demande est la plus importante mais ne justifie pas la mise en service d'un métro ou d'un tramway.

Dans l'Est lausannois, le réaménagement complet de la route cantonale, RC780 entre Pully (arrêt Moulins) et Lutry (arrêt Lutry Corniche), passant par Paudex, a été mis à l'enquête publique au mois de mai. Ces évolutions routières permettront d'offrir une circulation en partie en site propre pour les bus de la ligne 9.

A l'autre bout de la ligne, les communes de Crissier, Renens et Prilly ont lancé les appels d'offre pour le marché de Génie Civil et finalisé les préavis communaux dans la perspective de

l'allocation des crédits de réalisation ainsi que de la levée des oppositions. La mise à l'enquête publique du réaménagement de la route de Cossonay s'est tenue en 2018.

Le Conseil d'Etat met sur les rails les métros m2 et m3

En juin, le Conseil d'Etat a demandé au Grand Conseil des crédits pour un total de 153.7 millions à titre de participation financière cantonale pour le début de la réalisation des infrastructures du m2 sous la gare CFF et pour la poursuite des études du nouveau tracé du m2 et du futur m3. Cette importante étape a été suivie du dépôt auprès de l'Office fédéral des transports (OFT) de la procédure d'approbation des plans du premier tronçon du m2 et du m3 jusqu'au Flon, comprenant notamment le nouveau tunnel du m2 et la future station du m3 au Flon. La mise à l'enquête publique est intervenue à l'automne.

La Ville de Lausanne accompagnera ce projet de développement des métros qui favorise l'accès à des lieux d'importance régionale à caractères sportifs, culturels économiques et de loisirs. Signe fort de cette participation, elle a décidé de porter à son plan des investissements un montant de 40 millions afin d'aménager les espaces publics le long de la ligne du m3. Le développement des métros m2 et m3 permettra de transporter deux fois plus de passagers entre la Gare CFF et le Flon et de desservir le nord-ouest de l'agglomération, un enjeu primordial pour faire face à la demande croissante des voyageurs arrivant dans une gare de Lausanne qui va connaître un doublement de sa fréquentation ces dix prochaines années.





Ensemble, innovons les t!l

La relation humaine au centre de nos attentions	36
L'innovation au service de notre clientèle	38
La Ruche t!l	39

Pour une entreprise de transports publics comme les tl, la digitalisation de l'économie offre de nouvelles opportunités. Les solutions technologiques nous permettent de proposer à nos clients des services personnalisés, correspondant à leurs besoins spécifiques, mais quelles que soient les technologies développées et mises en place pour servir le client, le lien fondamental le plus puissant reste le contact et la présence humaine. Nous poursuivons ainsi la mise en œuvre de la Vision_2025 en dotant l'agglomération et la région d'une offre de transports publics de haut niveau, augmentée de nouveaux services pour nous permettre d'accompagner chaque client de A à Z dans ses déplacements.

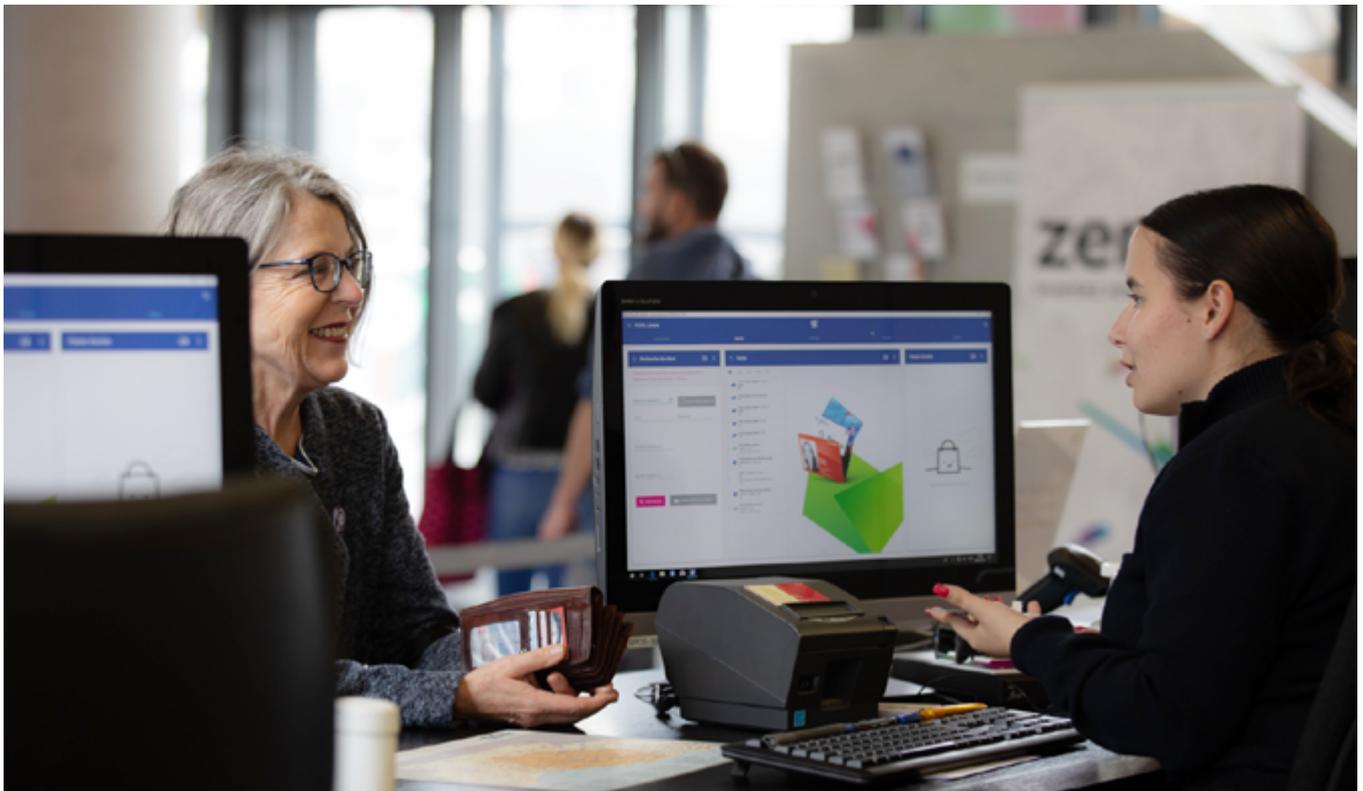




ENSEMBLE, INNOVONS LES TL

La relation humaine au centre de nos attentions

Nous sommes dans l'ère du digital, de la numérisation et du contact à distance. Mais, aux tl, la relation directe avec le client reste encore et toujours au centre de nos engagements et de nos préoccupations. En 2019, nous avons donc poursuivi nos efforts afin de fournir à chaque voyageur écoute, confort et fiabilité.



Nouvelle unité dédiée au client

Les tl se sont dotés d'une nouvelle unité dédiée à la relation client. Elle a pour mission de mettre au centre de nos actions, les attentes et les besoins des clients. Tous les domaines qui touchent de façon directe à la gestion de la relation client sont dorénavant tous réunis dans une seule et même unité. Sont donc concernés le conseil à la clientèle, la vente, le contrôle, le marketing, la gestion des canaux de distribution (tl_shop, automates, app tl, SMS, etc.) la marque et la communication, soit tous les domaines qui permettent d'entretenir une relation client durable, de manière digitale ou non.

Refonte des points de vente

En 2019, des réflexions ont été menées autour de l'amélioration de l'expérience client dans les différents points de vente physiques. La gestion des flux, l'accueil et l'orientation ont été revus dans le but de réduire et rendre plus agréable le temps d'attente. Les premières actions concrètes ont été entreprises au centre clientèle du Flon début 2020, avec l'introduction d'un système de ticketing pour l'attente (numéro affiché sur des écrans avec indication du temps d'attente), un aménagement des zones d'accueil et d'attente totalement revisité. La volonté est d'exprimer la marque de façon plus chaleureuse et plus proche des clients.

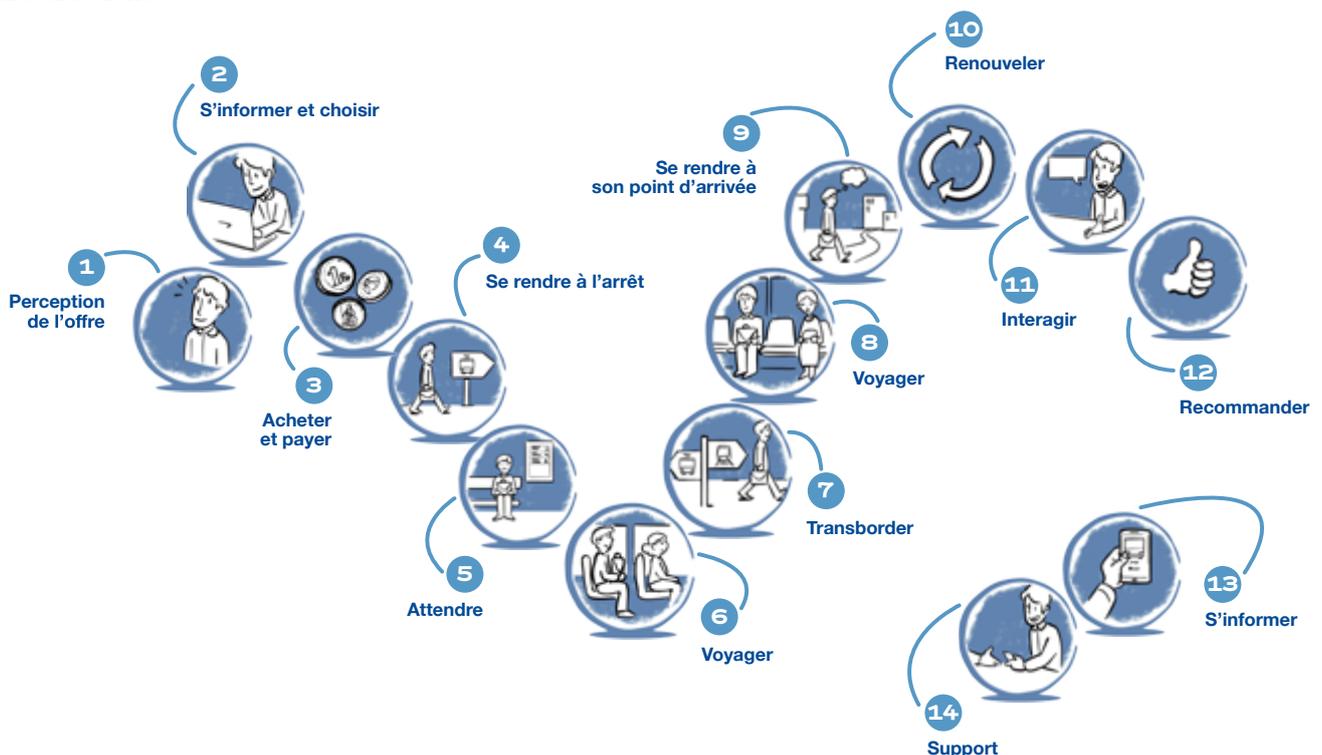
Dans cette volonté d'améliorer l'expérience de nos clients, les équipes ont travaillé, en 2019, sur

un projet de point de vente mobile afin d'aller à la rencontre de la clientèle et de lui offrir nos services sur ses lignes de vie. L'objectif était de reproduire un petit point de vente avec les prestations de base (vente d'abonnement et renseignements). Les premiers tests, effectués lors d'un événement à l'occasion de l'inauguration du prolongement de la ligne 54 en fin d'année, sont très positifs.

La tl touch'

En 2018 l'entreprise a formalisé ses ambitions en matière d'expérience client. Ces ambitions - appelées tl touch' - doivent nous permettre, du point de vue du client, de nous différencier des autres acteurs de mobilité de l'agglomération. Ces ambitions vont également guider l'ensemble des activités et des projets de l'entreprise. Elle constitue une grammaire commune et partagée, un référentiel de ce que les tl veulent offrir comme vécu au client dans toutes les interactions qu'il aura avec l'entreprise (voir encadré). Sa mise en œuvre suppose une posture centrée client de la part de tous les métiers et de chaque collaborateur, et ce en impliquant notamment le client, en tant que cocréateur des services qui lui sont destinés. En 2019, l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs s'est familiarisé avec la tl touch' et a travaillé à se l'approprier et à identifier des actions pour la clientèle liée aux compétences métiers des uns et des autres.

Parcours client



ENSEMBLE, INNOVONS LES TL

L'innovation au service de notre clientèle

L'innovation est un maillon essentiel de la relation client. Nous développons des services reposant sur les innovations du monde digital qui visent à accompagner le client dans toute la chaîne de mobilité : depuis le moment où il envisage son déplacement jusqu'au moment où il atteint son point final de destination, en passant par toutes les interactions avec les tl.

Développement de l'app tl

En tant que spécialiste de la mobilité dans l'agglomération lausannoise, l'ambition des tl est de développer une application exclusive pour son réseau et d'y intégrer ses solutions propres comme l'horaire en temps réel ou la plateforme de vente en ligne d'abonnement. Après un premier lancement de l'application en fin d'année 2018, les équipes ont travaillé à l'élaboration d'une version améliorée. Après plusieurs mois de développement et de tests avec des clients, la nouvelle application tl a été lancée en juillet. Cette nouvelle version présente une interface plus dynamique et moderne en intégrant les éléments familiers aux utilisateurs, comme la recherche d'horaires imprimés. A la suite des retours satisfaisants des utilisateurs, l'ancienne application tl_live a été retirée des magasins d'application pour laisser place uniquement à la nouvelle application tl, qui a rapidement compté plus d'utilisateurs que l'ancienne.

Test d'une solution multimodale (MaaS): zenGo

La solution zenGo, mise en test en 2019 en collaboration avec les tpg, permet d'aborder de manière concrète la mobilité comme un service. L'offre, disponible à Lausanne et Genève, permet d'associer transports publics, taxi, location de voiture, car sharing (Genève et Lausanne) et vélo (Lausanne). Elle est centrée sur une app mobile et réunit diverses prestations dans un nouvel abonnement proposé par les tl et les tpg sur la carte SwissPass. Avec cette offre, les tl et les tpg pensent la mobilité des clients jusque dans les déplacements qui ne sont pas couverts par l'offre de service public classique.

Développement des canaux de vente digitaux

Le chiffre d'affaires réalisé via les canaux digitaux atteint 32% en 2019, notamment grâce à la progression du site de vente en ligne d'abonnement tl_shop et des solutions diverses de vente de billets digitaux comme SMS, e-billet ou FAIRTIQ.

Dans le cadre du partenariat avec les Jeux Olympiques de la Jeunesse «Lausanne 2020», les tl ont proposé, le temps des JOJ, la vente sur tl_shop d'un billet de transport spécial «Mobilis Lausanne 2020», permettant de se rendre aux sites de compétitions (hors St. Moritz) depuis n'importe quel point d'arrêt du réseau Mobilis. Plus de 3'500 billets ont été vendus, principalement pendant les deux week-ends des Jeux.

Nouvelle fonctionnalité

Via la recherche d'itinéraire, il est désormais possible d'acheter son billet directement dans l'application et ceci pour tout le réseau tl sans se préoccuper du nombre de zones traversées. Une fois le paiement effectué, le billet est automatiquement enregistré dans l'application.



ENSEMBLE, INNOVONS LES TL

La Ruche tl

Avec La Ruche, les tl souhaitent explorer aujourd'hui le futur de la mobilité. Fonctionnant sur le principe de plateforme, elle permet de rassembler tous les acteurs de la région lausannoise dans une dynamique de co-innovation. C'est également un outil de transformation interne pour les tl qui tire parti des meilleures initiatives pour soutenir et développer la culture d'innovation. Rattachée directement à la Direction, la Ruche tl gravite autour de l'entreprise dans le but de mettre en œuvre rapidement des expérimentations d'innovation dans un environnement réel, sa mission s'articulant autour de trois axes: explorer, cocréer et butiner.

Explorations 2019

Colision et Guide Me Yodli sont les deux explorations les plus impactantes développées par La Ruche en 2019. La première consiste en un service de livraison participatif et écologique. Les clients tl ont ici l'occasion de devenir livreurs, le temps d'une course. Le principe est simple: se faire livrer un colis sur son trajet habituel à l'heure et à l'arrêt de son choix, le tout transporté par les transports publics et donc avec une empreinte carbone minimale. Pour chaque gramme de CO₂ épargné, le client/livreur gagne des «feuilles», convertibles en bons ou en rabais auprès de partenaires. Durant le mois qu'a duré la phase pilote, plus de 30 livraisons ont été effectuées et les clients se sont dits satisfaits à plus de 80%.

L'application Guide Me Yodli a quant à elle été développée dans le cadre du partenariat avec les Jeux Olympique de la Jeunesse «Lausanne 2020», pour accompagner les athlètes dans leurs déplacements majoritairement en transports publics, selon le concept transport élaboré par les tl. Il suffisait à l'utilisateur de mentionner un sport ou un site pour que cet assistant digital lui indique le meilleur moyen de s'y rendre en transports publics. Elle a été adoptée par l'ensemble des participants, qu'ils soient athlètes, bénévoles ou spectateurs avec plus de 12'000 téléchargements et près de 80'000 recherches d'itinéraires effectuées.

Hackathon et workshop

La Ruche tl a participé à des événements liés à l'innovation digitale sous forme de «hackathon», comme le dernier de smart city boost de Lausanne, ou un workshop sur l'innovation numérique à HEC Lausanne. A travers ce genre d'événements, La Ruche met en lumière l'intelligence collective qui permet de faire émerger des propositions. C'est l'occasion d'explorer, de regarder ce qui fait sens et de réaliser des tests in situ.

Une solution pour les malvoyants

Lors du congrès de l'Union internationale des transports publics (UITP) qui s'est tenu en juin 2019 à Stockholm, La Ruche tl a découvert une solution de guidage pour malvoyants innovante, utilisée dans les transports publics de Barcelone. Quelques mois plus tard, un test a été conduit avec la Fédération suisse des aveugles et malvoyants sur l'interface de la place de l'Europe. Quelques adaptations sont encore nécessaires avant une possible implémentation à Lausanne.





Pour un développement durable

Une entreprise dynamique qui recrute	44
Bien-être au travail	46
Formation et dialogue social	48
Réduire notre empreinte sur l'environnement	50

En tant qu'entreprise de transports publics, le développement durable est au coeur des activités des tl depuis sa création en 1896. Les tl sont une entreprise responsable, qui met tout en œuvre pour proposer un environnement de travail de qualité, des opportunités de formation et de reconversions attractives.





Riponne - M. Béjart

Riponne - M. Béjart

Tram	Bus	Voiture
10 min	15 min	20 min
10 min	15 min	20 min
10 min	15 min	20 min

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Une entreprise dynamique qui recrute

Le secteur des transports publics est en pleine croissance et les besoins en recrutements sont très importants. En 2019, les tl ont franchi le cap des 1'500 collaborateurs. L'effectif a grandi de 45% en 10 ans et devrait atteindre 2'400 collaborateurs en 2030, selon les prévisions de l'entreprise. Rester un employeur attractif dans un contexte de grande compétitivité entre employeurs est fondamental pour les tl afin de rester performants et offrir des solutions de transport en adéquation avec les besoins actuels et futurs de mobilité.



Une multitude de talents sont nécessaires pour faire fonctionner un réseau de transports publics 7 jours sur 7 et presque 24h sur 24. Les tl recrutent chaque année environ 200 collaboratrices et collaborateurs, dont plus de la moitié conduisent des véhicules. Ces derniers représentent près de 52% de l'effectif mais ce ne sont que la partie la plus visible. Les tl sont générateurs d'emplois dans des domaines très variés : formation, maintenance, information et conseil clientèle, analyse des données, planification, ingénierie, finance, administration. Aujourd'hui, on dénombre pas moins de 47 familles de métiers dans l'entreprise.





Charte de la diversité aux tl

Aux tl, nous nous engageons à **cultiver la diversité** en garantissant un environnement de travail qui permette à l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs d'être **reconnus et respectés** pour leurs compétences **sans préjugés ni discrimination**.

En travaillant aux tl, je suis responsable de **contribuer à l'égalité** en adoptant un comportement **respectueux, empathique** en veillant à faire vivre ce principe au quotidien.

De la diversité pour plus de performance

Pour que nos services répondent aux besoins de mobilité de l'ensemble de notre clientèle, composée à 60% de femmes, il est essentiel de renforcer la diversité de nos effectifs. Les tl doivent attirer davantage de profils et de nouveaux talents, or la part de femmes dans l'entreprise stagne autour de 15% alors même qu'elles représentent près de la moitié de la population active. Attirer et engager davantage de candidates permettra en outre de répondre aux enjeux de recrutement dans un bassin d'emploi fortement concurrentiel.

Afin d'être à même de recruter et fidéliser plus de femmes, l'entreprise a mené une vaste enquête en 2019 pour mesurer l'attractivité et l'image des tl auprès de la population active féminine de la région lausannoise. Un secteur perçu comme très masculin, le sentiment de ne pas disposer des compétences nécessaires, ainsi que la crainte de ne pas pouvoir concilier vie professionnelle et vie de famille sont les principaux éléments relevés comme constituant des freins à la postulation des candidates potentielles.

À la suite de ces constats, l'entreprise a décidé de travailler sur plusieurs axes et d'inverser la tendance, à commencer par la culture d'entreprise et l'environnement de travail, qui doivent favoriser l'inclusivité. La diversité c'est avant tout prendre conscience de l'importance de la diversification des approches et de la mixité des compétences dans les équipes, qui favorisent la créativité, l'innovation et sont de réels vecteurs de performance.

C'est pourquoi l'entreprise mène une vaste campagne de sensibilisation aux questions de genre, à l'interne, qui se traduit par la formation systématique de l'encadrement, de l'ensemble des nouveaux collaborateurs ainsi que le déploiement d'une charte de la diversité aux tl, permettant à chacune et à chacun de s'engager, comprendre les enjeux mais également comment ils se traduisent au quotidien en termes de savoir être. En outre, plusieurs ateliers d'écriture inclusive ont été mis en place au sein des ressources humaines afin de simplifier les annonces d'emploi et d'adopter un style rédactionnel s'adressant tant aux candidates qu'aux candidats.

Manager autrement

Pour s'adapter à l'évolution du monde du travail et répondre aux attentes des nouvelles générations, les tl introduisent depuis quelques années de nouvelles méthodes de management et d'animation d'équipe. Déclinées sous la forme de valeurs de l'encadrement tl, elles sont basées sur plus de leadership. Le rôle des membres de l'encadrement est redéfini avec une vision qui évolue afin de donner du sens, de développer la motivation individuelle, collective et l'envie de délivrer un service de qualité en tout temps.

Les possibilités de travail à distance font partie de cette évolution. Depuis 2018, les collaborateurs ont la possibilité de travailler de manière « mobile », que ce soit à domicile, dans les transports ou dans des espaces dédiés au sein du centre administratif de Perrelet ainsi que sur les autres sites de l'entreprise.



POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bien-être au travail

Améliorer la qualité de vie au travail des collaboratrices et collaborateurs est une priorité pour l'entreprise. Une entité dédiée a été mise en place au sein de la nouvelle organisation des ressources humaines dans le but d'améliorer les services aux collaborateurs et d'apporter une valeur ajoutée à l'expérience collaborateur.

Les tl figurent pour la première fois dans le classement des 250 meilleurs employeurs de Suisse. L'entreprise se place au 112^{ème} rang de ce classement tous secteurs d'activités confondus. Dans la catégorie « Transport et logistique », les tl se positionnent en 8^{ème} position et sont au demeurant la seule entreprise de transports publics de Suisse romande retenue.

Santé et sécurité au travail

En 2019, les tl ont organisé une journée de la sécurité et de la santé au travail. Cette manifestation destinée à l'ensemble des collaborateurs s'inscrit dans la politique de l'entreprise d'assurer la sécurité au travail et la protection de la santé de chaque collaborateur.

Pour la deuxième année consécutive, les collaborateurs ont pu prendre deux heures sur leur temps de travail pour découvrir une quinzaine d'ateliers sur des thèmes variés. Quatre grands sujets principaux ont rythmé la journée. Les collaborateurs ont ainsi pu prendre part à des ateliers de sensibilisation aux troubles musculosquelettiques, qui peuvent toucher aussi bien les métiers de la conduite que le personnel administratif. Une conférence et des ateliers ont été organisés pour prévenir les risques psychosociaux et l'épuisement professionnel. Des démonstrations



pratiques ont été organisées, notamment l'utilisation d'extincteurs sur différents types de feux, dans le cadre de la prévention des risques du quotidien. Finalement, un accent particulier a été mis sur la prévention tabagique, en collaboration avec la Ligue pulmonaire vaudoise. L'objectif de sensibilisation a été atteint avec plus de 560 inscriptions aux ateliers.

En parallèle, le déploiement de la démarche adn_tl « acteurs de la sécurité au travail » et de nombreuses visites « dialogue-sécurité » ont permis des améliorations en continu au sein des entités. Ces actions contribuent à faire progresser la culture de la sécurité au travail au sein des tl.

L'entreprise a relevé entre 2017 et 2019 une augmentation de 13% du nombre d'accidents professionnels et une augmentation de 22% des accidents non-professionnels par rapport à 2018.

Tous acteurs de notre bien-être

Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et de l'épuisement professionnel, l'entreprise a testé en 2019 une offre de cours de yoga. 50 personnes ont pu s'essayer à cette pratique et les cours ont été pérennisés en 2020 avec deux sessions par semaine. Des examens de la vue ont été offerts au personnel. 60 personnes ont pu contrôler leur vue gratuitement lors d'un passage au « Vision Bus » stationné devant le centre administratif de Perrelet pendant 2 jours. Comme chaque année, une campagne de vaccination de la grippe a été organisée. 135 personnes ont opté pour le vaccin classique et 120 pour le vaccin homéopathique.

La démarche REST (R pour Responsables, E pour Equité, ST pour Santé au travail), initiée en 2012, 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 ce programme. En 2019, 42 collaborateurs atteints dans leur santé ont pu bénéficier d'une bourse aux missions (BAM), facilitant ainsi leur retour au travail. La bourse aux missions est une mesure phare dans l'accompagnement des collaborateurs affectés dans leur santé et qui, pour une durée déterminée, ne peuvent pas exercer leur activité habituelle.

Améliorer l'environnement et les espaces de travail des collaborateurs

Le programme EET, dont l'objectif est d'améliorer l'environnement et les espaces de travail de l'entreprise, a mené différents projets cette année. Deux nouveaux îlots EET ont été inaugurés, venant ainsi compléter les trois îlots déjà en place dans l'entreprise. Ces îlots ont pour objectif de favoriser le travail collaboratif, les rencontres inter-unités et permettent de s'installer, le temps désiré, dans un lieu moins routinier. Le premier a vu le jour au sein du restaurant d'entreprise sous forme d'un petit îlot zen ver-

doyant, avec fauteuils, tables rondes et canapé. Le deuxième, plus atypique, a été mis en place dans une ancienne remorque de trolleybus, qui a entièrement été transformée par des collaborateurs en espace de travail, avec canapé en palettes, table rabattable et tableau blanc.

Au sein des ateliers de maintenance de Perrelet, les zones de travail autobus et trolleybus ont également été réaménagées, les établis mutualisés, les zones de management visuel customisées et des ordinateurs partagés ont été installés près des établis pour faciliter le travail au quotidien des collaboratrices et collaborateurs.

Au niveau de la restauration, les efforts se poursuivent grâce aux retours des collaborateurs ainsi qu'à l'impulsion du Comité de restauration régulier. Différents événements, comme les fondues entre collègues, ont lieu au restaurant d'entreprise et l'offre alimentaire est plus diversifiée. Les sites hors Perrelet ont également connu des évolutions, avec le test d'un nouveau service de livraison de repas sains en bocaux.



200+
collaborateurs travaillent
régulièrement à distance aux tl.



163'000
kilomètres de trajets ont été évités
grâce au travail à distance.



24
établis ont été mutualisés dans les
ateliers de maintenance domaine route.

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Formation et dialogue social

Les tl sont reconnus comme entreprise formatrice et prennent ce rôle très à cœur, en proposant un véritable encadrement aux jeunes en formation avec toute une communauté d'apprentissage. Collaborer avec des jeunes est très important pour rester en contact avec les préoccupations et les évolutions des travailleurs de demain.

Apprentissage

En 2019, les tl ont compté au total 56 personnes en formation professionnelle initiale, soit 50 apprentis répartis en treize métiers et 6 stagiaires en maturité professionnelle. Les jeunes intègrent une communauté d'apprentissage composée d'un responsable des apprentis, de 12 maîtres d'apprentissage, de 5 maîtres de stage et de 79 parrains/marraines. Sur l'ensemble de nos jeunes personnes en formation, nous comptons 6 apprenties et une stagiaire en maturité.

Sur 13 apprentis de dernière année, 12 ont réussi leurs examens finaux. Cinq d'entre eux ont été engagés dans l'entreprise au terme de leur formation.

A la rentrée scolaire, 15 nouveaux apprentis et 3 nouveaux stagiaires en maturité ont débuté leur formation au sein des tl.



Lausanne 2020, nos apprenties et apprentis au coeur des Jeux Olympiques de la Jeunesse

En 2019, carte blanche a été donnée aux jeunes en formation aux tl pour penser et mettre sur pied des projets autour du partenariat de l'entreprise avec les Jeux Olympiques de la Jeunesse « Lausanne 2020 ». En tant que « Transporteur officiel », les tl étaient impliqués directement dans l'organisation de cet événement dont le leitmotiv était : des Jeux par, pour et avec les jeunes. L'entreprise en a profité pour proposer aux apprentis de travailler sur des projets qui sortaient du cadre proprement dit de l'apprentissage. Après plusieurs ateliers, ils ont présenté une cinquantaine de projets à la direction. Quatre d'entre eux ont été retenus : un badge pour les collaborateurs avec un message de bienvenue, un quiz pour gagner des places pour les compétitions sur glace, des médailles en chocolat en cadeau pour tous les collaboratrices et collaborateurs ainsi que l'organisation de la visite de Yodli, la mascotte de Lausanne 2020, aux tl.

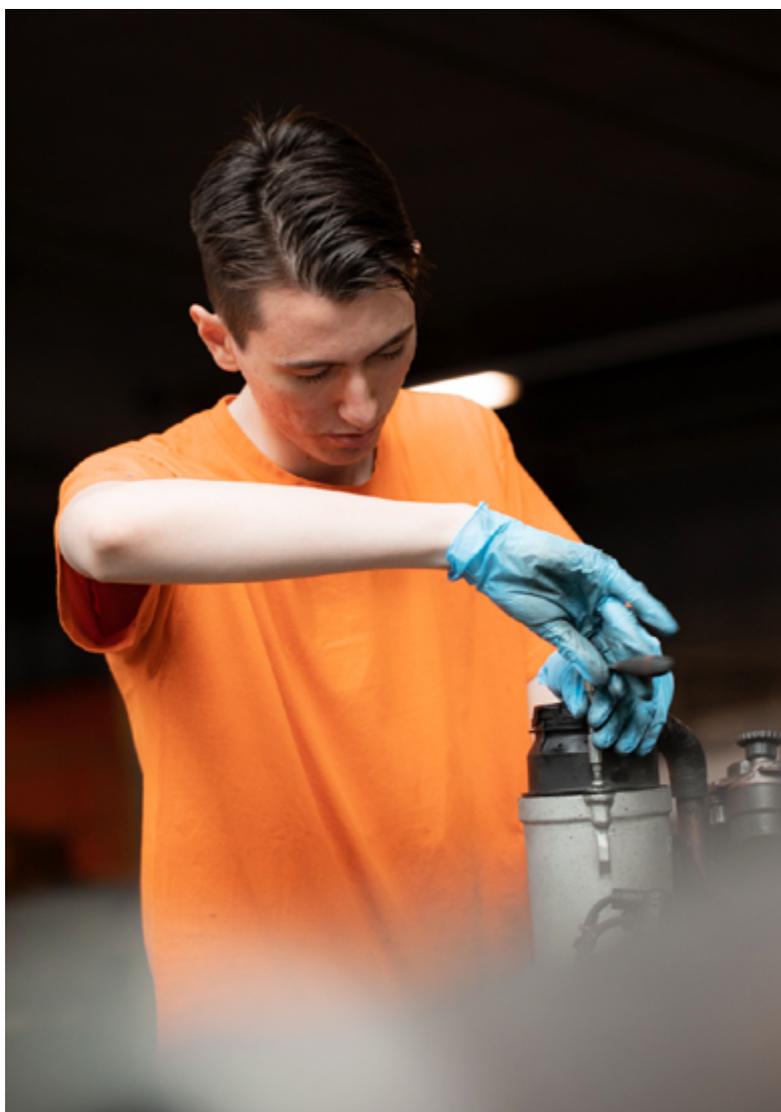
Le syndicat

Dans le cadre de l'évolution de l'organisation de l'entreprise, mise en œuvre le 1^{er} mars 2019, la direction a poursuivi le dialogue social avec le syndicat sur la base de séances régulières, avec la volonté de mener ensemble des discussions de manière constructive. Divers sujets ont été abordés, comme l'organisation du travail de la ligne aérienne (LA), l'analyse des conditions d'engagement et d'évolution des métiers de la conduite et de la régulation du LEB, les visites médicales périodiques d'aptitude à la conduite dans le cadre de notre politique REST. Nous avons pu progresser ensemble et démontrer notre volonté d'améliorer les fonctionnements internes dans l'objectif d'assurer notre mission de service aux clients.

La Commission du personnel

En 2019, la Commission du personnel (CP) a été impliquée de manière intensive à certains projets d'entreprise, notamment le Mandat d'Études Parallèles (MEP) relatif au réaménagement des locaux administratifs de Perrelet, ou encore le suivi actif de la situation du LEB suite aux problématiques rencontrées pour la mise en service de la cadence au quart d'heure. La CP s'est par ailleurs mobilisée pour que l'entreprise offre aux collaboratrices et collaborateurs, travaillant sur les sites tl ne proposant pas de restauration, ou durant les périodes de fermeture du restaurant d'entreprise, des solutions de restauration. La mise en place de partenariats avec des prestataires de livraison ainsi que la présence de plats de pâtes à réchauffer dans les distributeurs sont le fruit de cette mobilisation.

Par ailleurs, la Commission du personnel est consultée pour l'organisation des tours de service et procède à la vérification des journées ATT (Aménagement du Temps de Travail) et des journées de la maintenance.

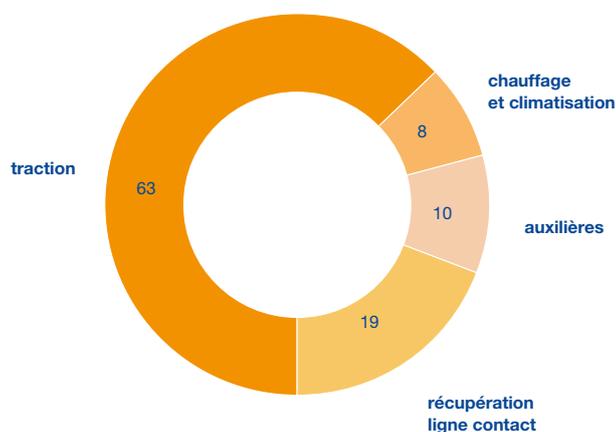


POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Réduire notre empreinte sur l'environnement

L'entreprise s'attelle au quotidien à améliorer son système de gestion interne de l'énergie ainsi qu'à l'optimisation de la consommation d'énergie des véhicules et du matériel roulant. Elle est également attentive à suivre et minimiser son impact sur l'environnement dans le cadre de ses grands projets d'infrastructures.

DISTRIBUTION DE LA CONSOMMATION DES RAMES M1 (EN POURCENTAGE)



Etude énergétique

de la consommation des rames du m1

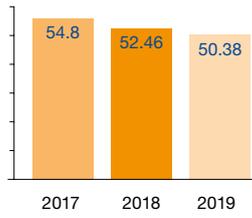
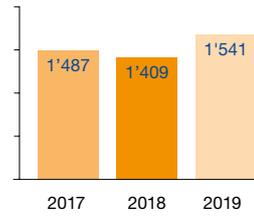
Depuis mai 2019, une soixantaine de capteurs sont installés sur une rame du m1 visant à mesurer en condition réelle l'ensemble des consommateurs (traction, chauffage, auxiliaires...). Le projet mené par les tl, se déroule en partenariat avec l'université de Bâle et s'inscrit dans le programme de la stratégie énergétique des transports publics (SETP) de l'Office Fédéral des Transports (OFT). Dès avril 2020, suffisamment de données seront recueillies pour déterminer un série d'actions à déployer sur la rame afin d'optimiser sa consommation. Ce projet pilote a pour but d'acquérir des connaissances transposables à l'ensemble de la flotte (véhicules LEB, m2, m3, tram) afin de réduire la consommation d'énergie des tl et diminuer les charges d'exploitation.

Consommation de carburant

Entre 2018 et 2019, la consommation de diesel des véhicules tl a diminué en moyenne de 4%. Cette nouvelle baisse est essentiellement due à l'introduction de nouvelles séries de véhicules, principalement dans les catégories de plus petite capacité (autobus, autobus moyen et minibus), mais aussi par le renouvellement de la flotte d'autobus à deux étages. L'ensemble de ces véhicules sont de la norme antipollution 6C ou 6D, dont les consommations sont plus faibles que les normes euros précédentes. Le parc des véhicules thermiques, très jeune, a un âge moyen de 3.8 ans.

Suivi environnemental des projets

Les risques d'impact sur l'environnement des chantiers est suivi de près par les chefs de projet. Le chantier du tunnel du LEB, installé au cœur de la ville à proximité de Chauderon, représente un défi environnemental de taille. L'excavation de la galerie de 1.7 km équivaut à 200'000 m³ de roche soit un va-et-vient d'environ 40 camions par jour. Pour éviter aux riverains un désagrément supplémentaire, les tl ont décidé d'utiliser le tunnel souterrain d'accès à l'usine d'incinération Tridel situé en contrebas du chantier. Une galerie supplémentaire a été creusée pour accéder au tunnel et permettre l'évacuation des matériaux à 80% par voie ferroviaire.

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)**



Annexes

Analyse de la demande tl

VOYAGEURS TRANSPORTÉS (en milliers)	2017	2018	2019
Trolleybus et autobus urbain	66'631	67'490	68'761
Méto m1	13'445	13'895	14'422
Méto m2	30'112	31'547	32'819
Total urbain	110'188	112'932	116'002
Autobus régional	2'032	2'134	2'124
Total service de ligne	112'220	115'066	118'126
Taxibus	71	83	87
Service Pyjama sur lignes tl	36	39	55
Total voyageurs transportés	112'327	115'188*	118'268

*Il s'agit uniquement des voyageurs transportés sur le réseau tl, hors LEB. Ce dernier a transporté 3.8 millions de clients en 2018.

KILOMÈTRES-VOYAGEURS (en milliers)	2017	2018	2019
Trolleybus et autobus urbain	131'468	133'796	136'773
Méto m1	42'724	43'897	45'684
Méto m2	69'451	73'419	76'375
Total urbain	243'643	251'112	258'832
Autobus régional	15'824	16'908	17'607
Total service de ligne	259'467	268'020	276'439
Taxibus	443	413	442
Service Pyjama sur lignes tl	408	431	535
Total kilomètres-voyageurs	260'318	268'864	277'416

CHIFFRE D'AFFAIRES (en milliers de francs)	2017	2018	2019
Points de vente	39'009	35'640	31'846
Vente de titres de transports, SMS, Prepay & Fairtiq	28'641	27'650	27'509
Web-shop	3'380	9'340	13'889
Partenaires de vente	6'310	5'340	4'939
Total du chiffre d'affaires	77'340	77'970	78'183

LONGUEURS DES LIGNES EXPLOITÉES (en km)	2017	2018	2019
Trolleybus agglomération	59.4	59.4	54.7
Autobus agglomération	103.7	101.7	110.9
Autobus régional	76.5	81.0	80.6
Méto m1	7.8	7.8	7.8
Méto m2	5.9	5.9	5.9
Total service de ligne	253.3	255.8	259.9

Offre de transport tl

KILOMÈTRES PARCOURUS (en milliers)	2017	2018	2019
Trolleybus	4'949	4'971	4'747
Autobus	6'354	6'992	7'822
Autobus à gaz	343	310	244
Trains m1	663	796	776
Trains m2	1'075	1'171	1'169
Sous-traitance	847	845	513
Total kilomètres tracteurs	14'231	15'085	15'271
Remorques	1'023	1'023	513
Deuxième voiture m1	477	607	607
Total kilomètres véhicules routiers et ferroviaires	15'731	16'715	16'391

PARC DE VÉHICULES (en nombre)	2017	2018	2019
Trolleybus	24	18	18
Trolleybus articulés	62	62	62
Autobus articulés	69	77	76
Autobus moyens	11	13	15
Autobus	17	22	24
Autobus à gaz	7	7	0
Autobus deux étages	6	6	15
Remorques	24	18	18
Total véhicules routiers	220	223	228
Automotrices m1	22	22	22
Automotrices m2	15	18	18
Total véhicules routiers et ferroviaires	257	263	268
Âge moyen du parc de véhicules	10	8	9

PLACES AU KILOMÈTRE OFFERTES (en milliers)	2017	2018	2019
Trolleybus	637'354	633'945	611'229
Remorques	87'333	88'032	66'937
Autobus à gaz	29'487	26'588	20'952
Autobus	771'204	863'283	840'418
Trains m1	354'082	437'014	430'739
Trains m2	242'981	264'551	264'226
Sous-traitance	18'643	18'600	17'783
Total	2'141'084	2'332'013	2'252'284

Ressources humaines

EFFECTIFS (EPT*)	2017	2018	2019
Membres de la Direction	9.0	9.0	8.0
Développement, mise à disposition et exploitation du réseau (hors conduite)	268.5	284.3	495.4
Conduite	676.3	716.7	786.5
Maintenance	234.6	231.9	0.0
Personnel administratif	119.8	138.5	171.0
Apprentis	40.0	43.0	58.8
Total	1'348.2	1'423.3	1'519.6

STATISTIQUES	2017	2018	2019
Effectif total en personnes	1'391	1'468	1'563
Part des femmes dans l'effectif (en %)	13.7	14.1	15.4
Part des femmes dans l'effectif conducteurs (en %)	8.4	7.9	8.5
Part des collaborateurs à temps partiel (en %)	10.7	10.2	9.7
Nombre de nationalités	51	53	60
Part des collaborateurs de nationalité suisse (en %)	60.1	56	59.5
Taux d'absentéisme (en %)	5.60	5.60	5.90

Finances tl

COMPTE DE RÉSULTAT (EN MILLIERS)	2017	2018	2019
Produits des transports	84'559.9	90'759.6	92'363.2
Autres produits	26'942.7	29'543.8	32'805.6
Indemnités d'exploitation	149'029.9	147'773.5	151'607.2
Total des produits	260'532.5	268'077.0	276'775.9
Charges d'exploitation	204'058.6	215'971.7	223'710.8
Charges financières, amortissements inclus	56'473.9	52'105.3	53'065.2
Total des charges	260'532.5	268'077.0	276'775.9
Taux de couverture (en %)	36.6	38.0	37.8

Autres indicateurs tl

ÉNERGIE	2017	2018	2019
Consommation de carburant diesel (en litres / 100 km)	54.8	53.4	50.8
Consommation d'électricité dans les bâtiments (en MWh)	2'150	2'132	2'027
Consommation de chaleur dans les bâtiments (en MWh)	1'487	1'409	1541
Consommation énergétique des rames de métro (en kWh/km)	5.49	5.30	5,27
Consommation énergétique des véhicules route (en kWh/km)	4.19	4.10	3.94

CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT	2017	2018	2019
Nombre de véhicules contrôlés	39'142	47'984	38'632
Nombre de clients contrôlés	726'986	975'013	741'554
Part des voyageurs contrôlés (en %)	0.65	0.85	0.63
Nombre de clients contrôlés sans titre de transport valable	34'305	56'076	38'443
Abonnements oubliés	7'780	13'151	8'832
Taux de fraude (en %)	3.37	4.40	4.00

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS SUR LE RÉSEAU

Ligne 17

Renforcement de la fréquence en HP en semaine, 9'/4.5' (au lieu de 10'/5'). Exploitation pas autobus articulé uniquement (au lieu de trolleybus-remorque). Simplification de l'exploitation, en lien avec la mise en service de la ligne 19. Un seul tracé entre Villars-Ste-Croix, Croix Péage – Lausanne, Georgette. Fréquences 9' en HP et 12-15' en HC.

Ligne 19

Nouvelle ligne, pour renforcer le tronçon le plus chargé de la ligne 17. Relie Renens VD, 14 Avril – Lausanne, Chauderon. Exploitation lundi – samedi de 7-21h00 env. Fréquence 8-9'. Amélioration de la fréquence 7,5' (au lieu 8-9').

Ligne 23

Reprise de la ligne par tl (au lieu de sous-traitance par MSA). Evolution de tracé et du matériel roulant, passage de minibus à autobus moyen. Fréquence 20'. Tracé Lausanne, Motte/Rouveraie – Le Mont-sur-Lausanne, Maillefer.

Ligne 24

Mise en service d'une nouvelle ligne, desserte des zones de loisirs du bord du lac. Lausanne, Tour-Haldimand-Lac – Lausanne, Bourdonnette. Fréquences 15' 7/7, le soir (21-00h) 15' en période estivale et 30' en période hivernale.

Ligne 29, 49, 67, 69

Projet INTEGRA, reprise de l'exploitation des lignes de minibus par tl.

Ligne 42

Projet INTEGRA, reprise de l'exploitation des lignes de minibus par tl. Amélioration de l'offre entre 19-21h du lundi-samedi avec une fréquence à 15' (au lieu 20').

Ligne 48

Projet INTEGRA, reprise de l'exploitation des lignes de minibus par tl. Amélioration de l'offre en HP soir avec extension de la fréquence à 10'.

Lignes 54, 67, 415

Accès aux véhicules par toutes les portes (autocontrôle).

Ligne 60

Nouvelle politique d'arrêt en agglomération (14 arrêts en moins), plus rapide et confortable pour les longs parcours du trafic régional (gains de 4-5' sur l'horaire). Accès aux véhicules par toutes les portes (autocontrôle), exploitation avec des nouveaux autobus à deux étages (+ de places assises & prises USB).

Lignes 62, 65

Accès aux véhicules par toutes les portes (autocontrôle). Nouveaux autobus à deux étages.

Ligne 68

Nouvelle offre, nouveau tracé. Exploitation 7/7 (au lieu 5/7), fréquence HP30' HC60', refonte du tracé qui devient plus lisible, direct et optimal (évite des détours et mieux accroché aux gares RER de La Conversion & Lutry. Projet INTEGRA, reprise de l'exploitation des lignes de minibus par tl. Modification des temps de parcours et des heures de passages pour mieux correspondre avec le RER VD aux gares de La Conversion & Lutry.

Ligne 69

Nouvelle offre, nouveau tracé. Fréquence 60' en semaine de 05h30-21h00, refonte du tracé qui devient plus lisible, direct et optimal (évite des détours et mieux accroché au RER à la gare de Lutry).

Ligne 415

Reprise de la ligne par tl (au lieu de Car Postal), Cheseaux-sur-Lausanne, gare – Morrens, pl. du Village – Cugy VD, poste.

Ligne 961

Mise en place d'un Taxibus Morrens pour la desserte de la commune le week-end, lorsque la ligne 415 ne circule pas. Ce Taxibus permet de se rabattre sur Cheseaux-sur-Lausanne, gare et Cugy VD, village.

Pyjama

Refonte complète du service tl Pyjama, 6 circuits proposés N1 à N6, départ de Lausanne, St-François au lieu de Lausanne-Flon, heures de départ harmonisés à 01h00-03h00 -04h30 les nuits du ve/sa & sa/di + la nuit de nouvel an. Suppression du supplément Pyjama de CHF 4.-. Utilisation selon les règles tarifaires habituelles (qui s'appliquent sur le réseau de jour).

**COMMUNES DU RÉSEAU URBAIN -
RÉPARTITION DES VOYAGEURS PAR LIGNE**

COMMUNE	LIGNE	PASSAGERS	2018
Belmont	47	810'795	6,8%
	49	167'107	18,2%
	67	75'916	7,9%
Bussigny	17	5'295'266	-20,9%
Chavannes-près-Renens	25	3'101'722	1,2%
	31	824'521	2,5%
	32	1'275'231	-1,3%
	33	2'223'482	4,6%
	m1	14'566'126	4,8%
Crissier	17	5'295'266	-20,9%
	18	3'455'208	2,6%
	32	1'275'231	-1,3%
	36	263'903	-3,0%
	38	382'458	4,0%
Ecublens	31	824'521	2,5%
	32	1'275'231	-1,3%
	33	2'223'482	4,6%
	m1	14'566'126	4,8%
Epalinges	45	1'144'457	6,0%
	46	615'537	5,7%
	64	478'447	6,5%
	m2	32'728'924	4,0%
Le Mont-sur- Lausanne	8	4'526'651	-0,8%
	23	161'280	42,5%
Lausanne	1	6'273'594	-1,1%
	2	3'636'672	-5,7%
	3	3'223'154	3,8%
	4	3'217'629	0,1%
	6	5'015'071	1,2%
	7	3'295'673	-0,4%
	8	4'526'651	-0,8%
	9	6'353'917	0,3%
	12	884'839	-0,4%
	13	268'003	21,0%
	16	1'722'912	2,9%
	17	5'295'266	-20,9%
	18	3'455'208	2,6%
	19	1'360'382	
	21	3'333'649	-0,3%
	22	2'579'406	4,4%
	23	161'280	42,5%
	24	334'472	
	25	3'101'722	1,2%
29	20'665	-8,9%	
32	1'275'231	-1,3%	

COMMUNE	LIGNE	PASSAGERS	2018	
	33	2'223'482	4,6%	
	41	1'293'015	4,4%	
	42	370'180	11,3%	
	45	1'144'457	6,0%	
	64	478'447	6,5%	
	m1	14'566'126	4,8%	
	m2	32'728'924	4,0%	
	Lutry	9	6'353'917	0,3%
	47	810'795	6,8%	
	67	75'916	7,9%	
	68	78'500	188,4%	
	69	20'799	-13,2%	
Paudex	8	4'526'651	-0,8%	
	9	6'353'917	0,3%	
Prilly	4	3'217'629	0,1%	
	7	3'295'673	-0,4%	
	8	4'526'651	0,3%	
	9	6'353'917	-20,9%	
	25	3'101'722	2,6%	
	47	810'795		
	48	332'603	-1,3%	
	49	167'107	4,6%	
	67	75'916	4,0%	
	Pully	4	3'217'629	0,1%
	7	3'295'673	-0,4%	
	8	4'526'651	-0,8%	
9	6'353'917	0,3%		
	25	3'101'722	1,2%	
	47	810'795	6,8%	
	48	332'603	23,3%	
	49	167'107	18,2%	
	67	75'916	7,9%	
	Renens	7	3'295'673	-0,4%
	17	5'295'266	-20,9%	
	18	3'455'208	2,6%	
	19	1'360'382		
	25	3'101'722	1,2%	
	31	824'521	2,5%	
	32	1'275'231	-1,3%	
	33	2'223'482	4,6%	
	36	263'903	-3,0%	
	38	382'458	4,0%	
	m1	14'566'126	4,8%	
	St-Sulpice	31	824'521	2,5%
	33	2'223'482	4,6%	
Villars-Ste-Croix	32	1'275'231	-1,3%	
	56	0	0,0%	



Organes au
31 décembre 2019



CONSEIL D'ADMINISTRATION
M^{me} Tinetta Maystre

Présidente Représentante
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

M^{me} Florence Germond

Conseillère municipale, Lausanne

M. Patrice Guenat

Syndic, Jorat-Mézières

M. Pierre-Antoine Hildbrand

Conseiller municipal, Lausanne

M. Grégoire Junod

Syndic, Lausanne

M. Fahrhad Kehtari

Conseiller municipal, Paudex

M^{me} Natacha Litzistorf

Conseillère municipale, Lausanne

M. Christian Maeder

Représentant des com-
munes de Renens, Ecublens et
Chavannes-près-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. Jean-Louis Radice

Conseiller municipal, Ecublens

M. Gil Reichen

Syndic, Pully

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

M. Christian Zünd

Représentant de la BCV, Lausanne

M. Michel Joye

Secrétaire hors conseil

COMITÉ DE DIRECTION
M^{me} Tinetta Maystre

Présidente Représentante
de l'Etat de Vaud

M. Alain Gillièron

Vice-président

M. Stefano Brunetti**M. Jean-François Clément****M^{me} Florence Germond****M. Grégoire Junod****M^{me} 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