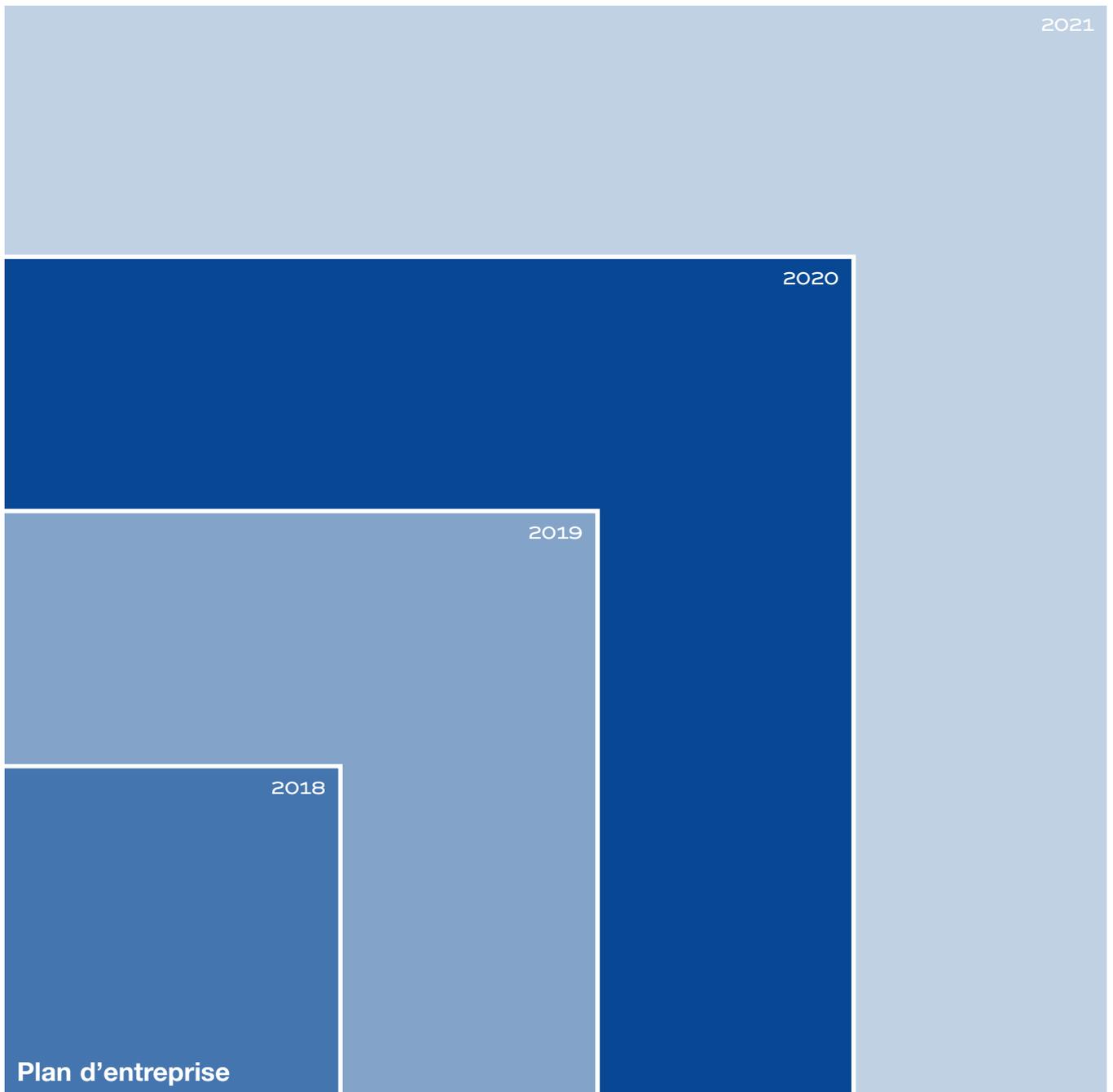




RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020





Ce document est un abrégé du rapport d'activité. Il contient uniquement les textes et les chiffres.
Le rapport d'activité des tl se présente sous une forme digitale. La version complète illustrée est disponible en ligne via l'url rapportannuel.t-l.ch

Table des matières

En chiffres	4
Message de la présidente et de la directrice	5
2020 en un coup d'œil	6
Faits marquants	6
Rétrospective 2020	6
Une mission essentielle	8
Covid-19 – Gestion de la crise, stratégie, organisation, mesures	8
Adapter l'offre en permanence	8
Préserver le personnel indispensable au maintien de l'exploitation	9
La sécurité et l'accompagnement des clientes et clients	9
Adapter la communication	9
S'adapter aux nouvelles habitudes de la clientèle	10
Sur le réseau	11
Mise en service des premiers trolleybus à double articulation	11
FlexiBus, le transport à la demande	11
Travaux m1	11
Former du personnel de conduite dans un contexte bouleversé	11
Bâtisseur d'avenir	12
Percement du tunnel du LEB	12
Tramway lausannois	12
Axes forts	12
Employeur responsable	13
Protéger nos collaboratrices et collaborateurs	13
Prévenir les risques psychosociaux	13
Former la relève	14
Développement d'une culture inclusive	14
Accélération de la digitalisation	14
Annexes	15
Organes au 31 décembre 2020	22

En chiffres

-28,4%

de fréquentation en comparaison avec 2019 en raison de la crise sanitaire engendrée par la Covid-19.

87

millions de voyageuses et voyageurs transportés, dont 84,4 millions sur le réseau tl et 2,9 millions sur la ligne Lausanne-Echallens-Bercher (LEB).

-11,7%

de recettes Mobilis en comparaison avec 2019 en raison de la baisse de la fréquentation. Baisse globale des recettes Mobilis = 24 %.

42

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

74%

des clientes et clients 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 dans l'agglomération lausannoise.

1'647

collaboratrices et collaborateurs, représentant 61 nationalités, vous accueillent, organisent et veillent au bon déroulement de votre mobilité, en toute sécurité et confort.

16%

de femmes dans l'entreprise, dont 38 % au sein de la Direction et 15 % dans la Direction élargie.

45

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

42%

du chiffre d'affaire est réalisé via les canaux digitaux (tl_shop, SMS ticketing, app tl et Fairtiq).

Message de la présidente et de la directrice

Assurer la continuité des activités et le maintien de la mission de transport public pour nos clientes et clients

2020 s'est révélée une année des extrêmes et des défis : difficile en lien avec la pandémie, innovante en termes de services, prometteuse avec la délivrance du permis pour la réalisation du tramway, exigeante et extraordinairement riche en apprentissages. Elle a débuté avec la flamme des Jeux Olympiques de la Jeunesse Lausanne 2020. Notre importante contribution en tant que Transporteur officiel des dizaines de milliers d'athlètes et de public à transporter, nous semble loin. Pourtant ces premiers Jeux Olympiques en transports publics, dont les équipes tl ont été les artisans, ont insufflé une énergie dans l'entreprise qui nous a portés tout au long de cette année 2020. Les tl sont au cœur des activités de la société et la pandémie a renforcé notre mission essentielle de service public. Les collaboratrices et collaborateurs ont fait preuve d'une mobilisation exceptionnelle à chaque étape de cette crise. Nos équipes se sont réinventées pour maintenir un niveau d'offre excellent répondant aux besoins du public. Elles ont réussi le tour de force de modifier et mettre en œuvre un nouvel horaire en quelques jours seulement et ceci à plusieurs reprises, avec pour unique objectif de permettre à celles et ceux qui devaient se déplacer de le faire en toute sécurité. Au printemps, alors que l'horaire du dimanche était appliqué au niveau national, le m2 s'est révélé un axe vital de la mobilité dans l'agglomération. En collaboration avec le Canton, nous avons maintenu sa cadence et même renforcé l'offre avec un service de bus-navettes pour transporter le personnel du CHUV aux heures de pointe du matin au départ d'Ouchy-Olympique et de Lausanne-Gare. Nous étions prêts pour le travail à distance tant en termes d'outils que de management permettant notamment de continuer le travail sur les grands projets. Nous avons assuré la continuité du développement de notre offre avec la mise

en service des premiers trolleybus à double articulation et nous avons testé en automne le Flexibus, système de transports publics à la demande qui répond aux défis futurs. La crise a durement affecté la société et le secteur du transport public. La baisse de fréquentation a été drastique au printemps. Malgré la reprise en été, le nombre de voyageurs a reculé de 28 % sur l'ensemble de l'année. Certaines tendances comme la multimodalité et le télétravail se sont accélérées. Nous avons beaucoup appris pendant cette crise et nous pouvons capitaliser sur ces enseignements pour reconquérir notre clientèle et répondre à ses nouveaux besoins. A l'heure des enjeux climatiques, les transports publics sont appelés à jouer un rôle essentiel et central dans la mise en œuvre des plans climat, adoptés par le Canton, les villes et la Confédération. Grâce à la volonté des collectivités, nous continuons à développer notre offre et l'attractivité des transports publics pour favoriser le report modal, un levier central de l'urgence climatique. 2020 a vu un passage de témoin à la direction générale : M. Michel Joye, qui a géré et accompagné avec passion l'extraordinaire croissance des tl depuis plus de 20 ans, a transmis la flamme des transports publics lausannois à M^{me} Patricia Solioz Mathys en fin d'année. Les défis sont immenses et nous nous réjouissons de les relever aux côtés de chaque collaboratrice et collaborateur qui composent les tl. Nous voulons avancer avec les collectivités qui nous soutiennent et tenons ici à les remercier pour leur confiance, leur engagement sans relâche pour accomplir notre précieuse mission de service public, au service des clientes et clients et de la population de l'agglomération lausannoise.

Tinetta Maystre

Présidente du Conseil d'administration tl

Patricia Solioz-Mathys

Directrice tl

2020 en un coup d'œil

Faits marquants

JOJ Lausanne 2020

09.01 – Les tl sont Transporteur officiel des premiers JOJ en transports publics. A l'occasion du relais de la flamme olympique de Lausanne 2020 dans les rues de la ville, les tl ont transporté en bus la flamme pour la remettre à Ian Logan, Directeur de Lausanne 2020 et premier relayeur du parcours de l'après-midi. Cet événement symbolique souligne l'ambition de Lausanne 2020 de livrer des Jeux durables en s'appuyant sur l'expertise des tl pour mettre en œuvre chaque jour le déplacement, principalement en transports publics, des athlètes.

Autorisation de construire le tramway lausannois

26.02 – Une étape décisive pour la construction du tramway entre Lausanne-Flon et Renens-Gare est franchie. Le Tribunal administratif fédéral rejette les deux ultimes recours, permettant l'entrée en force de l'autorisation de construire. Cette décision met fin à de longues années de procédure juridique en validant pour la première fois la globalité du permis de construire du tramway.

Responsables ensemble

23.03 – L'offre en transports publics passe à l'horaire du dimanche au niveau national sur directive des autorités fédérales en raison de la crise sanitaire de la Covid-19. Après plusieurs semaines de semi-confinement, pendant lesquelles seules les activités essentielles étaient autorisées, les tl lancent un appel à la co-responsabilité avec les voyageuses et les voyageurs pour la protection maximale de toutes et tous. Le plan d'action « Responsables ensemble » est largement déployé sur le réseau pour accompagner les clientes et les clients dans le déconfinement par étapes annoncé par le Conseil fédéral le 16 avril 2020.

Présentation du premier trolleybus à double articulation

02.07 – Extra-confortable, super-accessible, ultra-spacieux, méga-écologique puisque 100 % électrique: les superlatifs peuvent se succéder pour qualifier le trolleybus à double articulation. Avec ce nouveau véhicule, les tl et les collectivités publiques apportent une réponse adaptée aux demandes de la clientèle et aux préoccupations actuelles, notamment concernant l'impact écologique du transport en commun.

Label de la meilleure entreprise formatrice de Suisse 2020

24.08 – L'institut Great Place To Work, spécialisé dans l'évaluation des entreprises selon des critères de crédibilité, respect, équité, esprit d'équipe et fierté, a remis aux tl le label « Great Place To Start/Meilleure entreprise formatrice 2020 ». Un label décerné pour la deuxième fois aux tl (première fois en 2018), premier employeur romand à l'obtenir.

Test d'une nouvelle offre de transport public à la demande

02.09 – Pendant six semaines, les tl ont testé une offre inédite de micro-transit urbain initiée par La Ruche, plateforme d'innovation des tl, avec pour objectif de développer un service de transport public à la demande dans les zones encore non couvertes par le réseau tl. La clientèle a été au rendez-vous et près de 3'000 voyageuses et voyageurs ont fait appel au service FlexiBus.

Percement du tunnel du LEB

22.09 – Il a fallu un an et neuf mois aux haveuses pour creuser la molasse d'une galerie longue de 1,3 kilomètre et de 10 mètres de large entre Prilly et Lausanne. Sous l'avenue d'Echallens, cette liaison permettra à terme la circulation des trains en double voie; elle rendra le trafic automobile, la circulation des bus et la mobilité douce plus sûrs en surface. Elle assurera aussi une liaison plus performante pour le LEB entre Union-Prilly et Lausanne-Flon.

Déraillement d'une rame LEB à Echallens

28.09 – Lors de son retour au dépôt en fin de service, une rame du LEB a déraillé en gare d'Echallens, provoquant d'importants dégâts matériels et l'interruption de la ligne entre Bercher et Cheseaux-sur-Lausanne. L'évacuation de la rame a nécessité deux jours d'intervention avant son transport pour réparation. En quelques heures, un service de substitution par bus a été organisé par les tl. Après six semaines de tests et de travaux, la circulation du LEB a été rétablie sur toute la ligne.

Changement de Direction

01.12 – Après plus de vingt ans à la tête des tl, Michel Joye passe le flambeau à Patricia Solioz Mathys.

Le LEB circule à une cadence de 15 minutes entre Lausanne-Flon et Echallens

13.12 – Lors du changement d'horaire officiel, la cadence à 15 minutes a été mise en service sur l'entier du tronçon ferroviaire entre Lausanne-Flon et Echallens. Le nouvel horaire représente la plus grande amélioration de l'offre sur la ligne depuis 2013.

Rétrospective 2020

Janvier

Partenariat

06.01 – Les tl sont Transporteur officiel des premiers JOJ en transports publics. Une équipe dédiée assure la planification et la coordination des déplacements des 1'880 athlètes présents à Lausanne et à Saint-Moritz pendant les Jeux Olympiques de la Jeunesse (JOJ) Lausanne 2020, du 9 au 22 janvier, ainsi que des 70'000 écoliers vaudois inscrits pour assister aux compétitions.

Produit

27.01 – Lancement de l'e-billet sur l'application tl. Les billets sont dorénavant accessibles directement dans l'application, via la recherche d'itinéraire, et ceci pour tout le réseau tl sans se préoccuper du nombre de zones traversées.

Février

Axes forts – tramway

26.02 – Le Tribunal administratif fédéral rejette les deux derniers recours, permettant l'entrée en force de l'autorisation de construire du tramway lausannois. Cette décision met fin à de longues années de procédure juridique en validant la globalité du permis de construire.

Entreprise

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

Mars

Offre de transport

02.03 – Un dispositif de gestion des flux voyageurs est mis en service dans la station de métro m2 Lausanne-Gare, aux heures de pointe du matin, afin d'augmenter la cadence des métros et d'améliorer le confort des clientes et des clients. Il ne restera en service que quelques semaines en raison de la situation sanitaire liée à la Covid-19.

Entreprise

02.03 – Dans le cadre de la politique santé & bien-être au travail et prévention des risques psychosociaux, un service externe de personne de confiance en entreprise (PCE) est mis en place, afin d'apporter un soutien à toutes les collaboratrices et collaborateurs qui se trouveraient en difficulté.

Entreprise – Covid-19

10.03 – Création d'un Etat-major de crise Covid-19 (EMC) pour piloter les mesures à mettre en place selon les dispositions prises par l'Office fédéral de la santé publique

(OFSP) et anticiper les répercussions sur l'entreprise et le personnel. L'EMC aura siégé pendant toute l'année 2020, à raison d'une fois par semaine.

Offre de transport – Covid-19

23.03 – Dans le contexte de la Covid-19, la globalité de l'offre en transports publics passe à l'horaire du dimanche au niveau national, sur directive des autorités fédérales. Les cadences du métro m2 sont adaptées au gré de l'évolution de la situation, afin de continuer à desservir le CHUV, tout en permettant aux clientes et clients de garder la distance sociale requise lors de leurs déplacements.

Offre de transport – Covid-19

31.03 – Afin de pouvoir respecter les directives liées à la distance sociale recommandée par l'OFSP et de répondre aux exigences des autorités cantonales, des bus-navettes sont mis en place pour renforcer le m2 et offrir de la capacité supplémentaire sur les liaisons Gare-CHUV et Ouchy-CHUV à l'heure de pointe du matin.

Avril

Service – Covid-19

08.04 – Un dédommagement est offert aux abonnés, en accord avec l'ensemble des entreprises de transports publics suisses. En complément aux points de vente, les tl proposent de manière inédite l'indemnisation à leur clientèle de manière personnalisée et directement sur la plateforme de vente en ligne tl_shop.

Mai

Axes forts – BHNS

06.05 – Après Prilly et Renens, le Conseil communal de Crissier vote à une large majorité les crédits en faveur des aménagements pour le bus à haut niveau de service.

Service – Covid-19

11.05 – Réouverture du point de vente du Flon et retour progressif à un horaire standard dans le cadre de la sortie du semi-confinement et du plan de protection de la branche. Les bus-navettes entre Ouchy et le CHUV sont maintenus, afin de soutenir la fréquentation élevée dans le m2.

Service – Covid-19

18.05 – Pour accompagner au mieux la clientèle dans ses déplacements, les tl proposent un nouvel outil de planification de voyage, t-l.ch/frequentation, permettant de visualiser les stations et véhicules les plus fréquentés.

Juin

Offre de transport

17.06 – Le premier des douze trolleybus à double articulation arrive aux tl. A partir du 3 août, il circulera sur la ligne 9 et entamera le remplacement des trolleybus à remorque.

Juillet

Travaux

13.07 – Sur la ligne du m1, d'importants travaux de maintenance de la voie et de rénovation des stations Vigie et Malley sont réalisés.

Produit

13.07 – Deux nouvelles formules d'abonnement multimodal zenGo, l'une combinant transports publics et vélo, l'autre avec la location de voiture, sont proposées pendant l'été pour répondre aux nouvelles habitudes de mobilité, accentuées en cette période de crise sanitaire.

Août

Entreprise

06.08 – Premier CFC d'agent de transports publics et deux premiers CFC de vernisseur industriel aux tl parmi les diplômés 2020.

Septembre

Offre de transport

02.09 – Test d'une nouvelle offre de transport public à la demande à Renens pendant six semaines pour répondre aux besoins des voyageuses et des voyageurs situés dans des zones non desservies par le réseau actuel.

Axes forts – tramway

14.09 – Le chantier du tramway Lausanne-Renens démarre avec les travaux préparatoires sur l'avenue du 14-Avril à Renens.

Exploitation

28.09 – Interruption partielle de la ligne du LEB pendant six semaines à la suite du déraillement d'une rame en gare d'Echallens. La circulation des trains a été rétablie sur l'entier de la ligne une fois la sécurité d'exploitation garantie.

Novembre

Entreprise

09.11 – Afin de promouvoir, de développer et de diffuser une culture inclusive, l'entreprise mène une vaste campagne de sensibilisation à la diversité. La formation systématique des collaboratrices et collaborateurs, tous métiers confondus, aux enjeux de la diversité ainsi que le déploiement d'une charte de la diversité aux tl en sont les premières étapes.

Décembre

Entreprise

01.12 – Entrée en fonction de Patricia Solioz Mathys au poste de Directrice.

Vente

08.12 – Suppression de la vente à bord sur les lignes régionales et introduction de mesures d'accompagnement pour renforcer l'utilisation des solutions digitales en collaboration avec les communes concernées.

Offre de transport

13.12 – Introduction de la cadence à 15 minutes sur la ligne du LEB entre Echallens et Lausanne à l'occasion du changement horaire annuel.

Une mission essentielle

Covid-19 – Gestion de la crise, stratégie, organisation, mesures

Dès le premier jour de gestion de la crise Covid-19, les tl ont fait de la protection des collaboratrices et collaborateurs ainsi que de la clientèle la priorité absolue. Aux éléments usuels de sécurité et de sûreté se sont ajoutées des mesures concrètes et pérennes portant sur l'hygiène et la santé. Toutes les mesures prises ont découlé du cadre fixé par les autorités fédérales et cantonales ainsi que des directives émises par la branche. A chaque étape de la pandémie, les tl ont veillé à assurer la continuité des activités et le maintien de la mission de transport public. Un effort particulier a été porté à l'accompagnement du personnel et de la clientèle par des mesures de protection et une information sans cesse adaptée et renouvelée. Le slogan « Responsables ensemble » affiché en 2020 sur le réseau a symbolisé l'engagement des tl, de leur personnel, des partenaires et de la clientèle.

Un Etat-major de crise

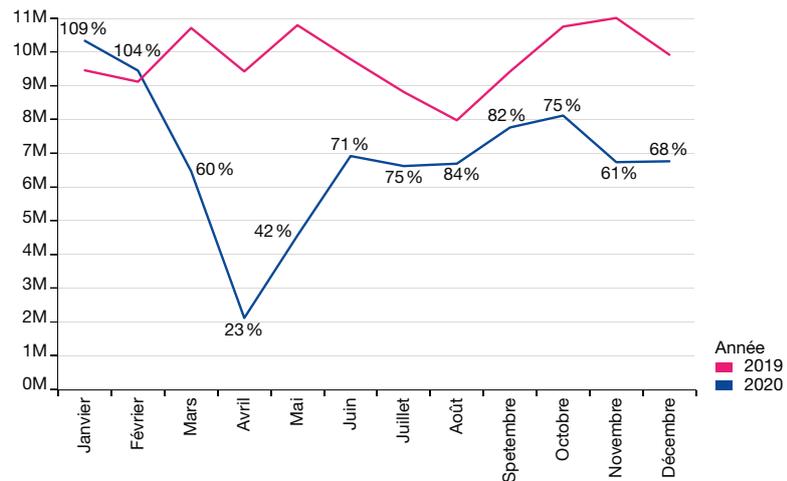
Une organisation spécifique a été mise en place dès février 2020 afin d'appréhender la situation et ses évolutions pour l'ensemble des activités de l'entreprise. A la fin de 2020, l'Etat-major de crise est toujours en place et poursuit sa mission avec vigilance. Le plus grand défi demeure celui de maintenir la confiance et la solidarité des liens sociaux et professionnels, mis à mal par l'éloignement et la dispersion des équipes imposés par les mesures sanitaires. Les tl gardent une grande confiance dans la capacité de l'entreprise à sortir renforcée de cette épreuve individuelle et collective.

Adapter l'offre en permanence

Fluctuation de l'offre et de la fréquentation

A partir du 23 mars 2020, les tl se sont conformés aux recommandations des autorités fédérales et cantonales, ainsi qu'aux directives prises par la branche, en adaptant l'ensemble de leur offre de transports. Au printemps, les horaires du dimanche ont été

Fluctuation globale de la fréquentation, en % par rapport à 2019



appliqués à toutes les lignes, alors que celle du m2, transportant le personnel du CHUV, a été renforcée, avec une priorité absolue : la santé des clientes et des clients, ainsi que des collaboratrices et collaborateurs (nettoyage renforcé des véhicules, achats de billets et abonnements via les canaux digitaux, protection des conductrices et des conducteurs, etc.).

Au plus fort de la crise, la fréquentation a diminué jusqu'à atteindre 23 % de la fréquentation habituelle. Avec la fin du semi-confinement et la reprise progressive des activités, les tl ont constaté une hausse régulière de la fréquentation. Au mois de septembre, plus de 80 % de la clientèle était de retour sur les lignes, tous modes confondus. La deuxième vague de l'automne a fait reculer cette progression pour atteindre environ 70 % en fin d'année. Sur l'ensemble de l'année, les tl ont transporté 87 millions de voyageuses et voyageurs. La fréquentation a baissé de 28,4 %.

Après un surcroît notable de fréquentation lié aux JOJ en janvier, le m2 a vu le nombre de voyageuses et voyageurs diminuer de 31,3 % (-10,3 millions de personnes) en 2020. Le m1 voit sa fréquentation baisser de 38,7 % (-5,6 millions de personnes), principalement par la suspension des cours en présentiel dans les hautes écoles.

La baisse de fréquentation a été de 25,4 % sur l'ensemble du réseau routier, soit 17,9 millions de voyageuses et voyageurs en moins. Les lignes du réseau régional ont enregistré une baisse de 28,8 %, les lignes de l'agglomération ayant, quant à elles, diminué de 25,3 % (-17,3 millions de personnes).

Un défi logistique et humain

L'adaptation de l'offre a représenté un réel défi pour les tl. Il s'agissait de gérer l'évolution des effectifs de conduite et de faire preuve d'une grande réactivité, afin d'adapter l'offre à très court terme. Plusieurs dizaines d'adaptations ont ainsi dû être faites au cours de l'année 2020, à des intervalles de temps

différents et tous systèmes confondus (m1, m2, LEB, route). Les changements d'offres ont été mis en place en sept à dix jours, conduisant à une importante re planification du personnel de conduite et requérant une grande souplesse de la part de tous les acteurs et actrices de la chaîne de production. Les défis relevés durant cette année ont toutefois donné idées et opportunités aux équipes concernées, qui étudient aujourd'hui les moyens à mettre en œuvre pour apporter plus de flexibilité sur la chaîne de production de manière pérenne.

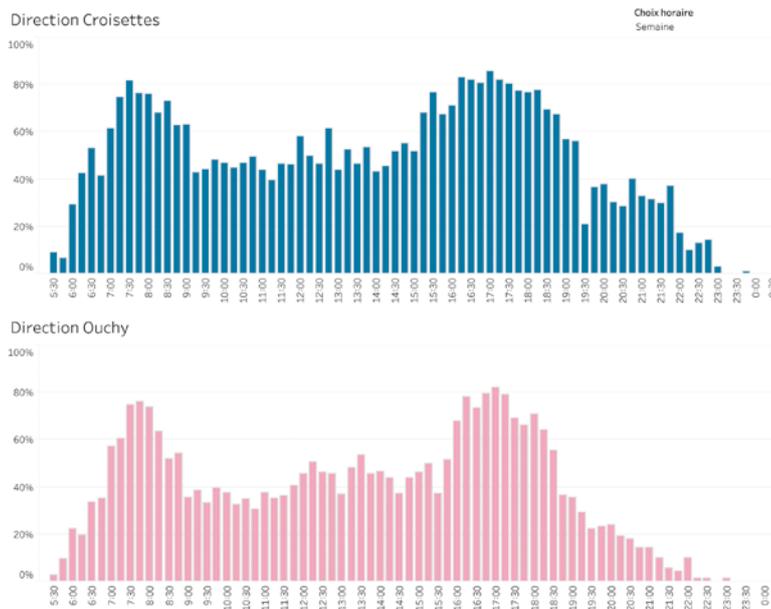
Des données pour aider à la planification

Afin de gérer la fréquentation (avec une offre quasiment divisée par deux et une capacité dans chaque bus ou rame de métro divisée par cinq au plus fort de la crise au printemps 2020), les tl se sont appuyés sur l'analyse des données récoltées via les capteurs placés sur les portes des véhicules pour mesurer le nombre de personnes à bord. Les données ainsi récoltées et analysées ont permis de mesurer, d'heure en heure et pour chaque ligne, le respect des distanciations sociales. L'adaptation des offres se déroulait en tenant compte de la réalité du terrain.

Le m2: un axe vital de notre réseau de transports publics

Une attention particulière a été portée au m2, moyen de transport essentiel pour les personnes qui se déplacent dans l'agglomération, tout comme pour le personnel du CHUV. La cadence habituelle a ainsi été adaptée à la hausse et en peu de temps, afin de garantir à la clientèle la possibilité de respecter les recommandations de l'OFSP. Des renforcements ont été consentis au niveau du personnel, mais également des services (ajout de bus-navettes et alternance avec le m2 entre Ouchy, La Gare et le CHUV aux heures de pointe).

Aperçu du site [tl.ch/frequentation](https://www.tl.ch/frequentation) qui identifie les périodes les plus fréquentées sur nos lignes afin de respecter au mieux les distances.



Préserver le personnel indispensable au maintien de l'exploitation

Centre de gestion du trafic

Véritable tour de contrôle du réseau tl, le Centre de gestion du trafic (CGT) regroupe l'ensemble des systèmes de supervision du réseau. Pour répondre à l'ordonnance fédérale du 13 mars 2020, l'effectif a été réduit *a minima* : sept personnes par roulement, au lieu de neuf habituellement. Les managers directs étaient également sur place, afin d'accompagner et de soutenir le personnel présent. Le port du masque obligatoire en permanence ainsi que des plexiglas ont complété les mesures de protection.

Malgré une baisse du nombre de manœuvres de régulation et d'incidents, l'équipe a répondu à davantage de questions de la part des conductrices et des conducteurs, tout en assurant une information régulière sur des offres en constant réajustement. Au poste de contrôle du m2, le personnel en congé ou en vacances a été rappelé – sur une base de volontariat – afin de maintenir un effectif maximum et de pouvoir remplacer rapidement les personnes malades ou à risque. Une approche qui a également permis de réduire les temps de présence *in situ* de chacun.

Une organisation innovante à la maintenance

A compter du 23 mars 2020, l'équipe de maintenance a été scindée en deux, pour réduire au maximum le risque d'un arrêt total des activités en cas de contamination de

collaboratrices ou collaborateurs et d'assurer une présence 7j/7 dans les ateliers. C'est ainsi que l'organisation dite « 3x3 » a été introduite : 3 jours travaillés, 3 jours de repos. Le management a également porté une attention particulière à la gestion de ces deux équipes – d'une trentaine de personnes chacune –, qui se croisaient sans pouvoir se parler. Défi également au niveau des plannings liés aux services spéciaux (dépannage, service de nuit, etc.), tout comme à celui de la chaîne d'approvisionnement (magasin central de pièces détachées), qui ont dû s'adapter. Tous les collaboratrices et collaborateurs ont ainsi accepté de travailler, dans un premier temps, durant les week-ends, les jours fériés et encore leurs vacances. Les responsables sont restés attentifs au respect de la LDT (loi sur la durée du travail) et de la CCT (convention collective de travail).

Protection du personnel de conduite

Pour la sécurité du personnel de conduite, la porte d'entrée avant des bus est restée fermée. Une séparation a été placée entre le poste de conduite et les premières rangées de sièges, eux-mêmes condamnés. Si le personnel pouvait ainsi se passer de masque de type FFP2 pour la conduite, il le portait toutefois lors d'interventions dans l'espace passager, y compris pour apporter de l'aide à une personne à mobilité réduite. Par ailleurs, du gel hydroalcoolique et du détergent pour le nettoyage du poste avant chaque prise de service étaient disponibles. Sur le régional, les titres de transport n'étaient quant à eux plus accessibles auprès des conducteurs et conductrices. Dans le cadre du plan de protection de l'entreprise, l'ensemble du personnel de terrain a été équipé en masques de type FFP2.

La sécurité et l'accompagnement des clientes et clients

Nettoyage renforcé des véhicules

L'ensemble des véhicules (bus et rames) sont nettoyés et désinfectés tous les soirs à leur retour au dépôt. Un nettoyage mécano-chimique (frottement à la main) était systématiquement effectué, avec une attention particulière portée aux points de contact – mains courantes, boutons pour monter et descendre du bus, poignées d'appui, etc. –, ainsi qu'aux postes de conduite des bus (volant, boutons, pupitre, PVC, portillon) et aux cabines du m1 et du LEB.

– Sur le réseau ferroviaire m1 – LEB

A chaque arrivée de rame LEB, deux personnes effectuaient, durant le temps de retournement de la rame, une désinfection mécano-chimique des points de contact. L'équipe répétait la même opération dans le m1 arrivant dans l'intervalle.

– Sur le réseau ferroviaire m2

A chaque arrivée de rame à la station Ouchy-Olympique, une personne effectuait une désinfection mécano-chimique des points de contact.

Accompagnement sur le terrain

Afin de rassurer et de renseigner les clientes et les clients, les tl ont mis en place, dès le 11 mai 2020, un service d'accompagnement sur le terrain. Une trentaine de collaboratrices et collaborateurs, issus de différents services et dédiés à la relation client, étaient présents de manière « mobile » dans les transports publics, mais également à des points fixes (Saint-François, Bel-Air, Gare, Ours, Chauderon). Le personnel en charge du contrôle terrain, protégé en permanence par un masque FFP2, a également organisé la distribution gratuite de masques à la station du m2 Lausanne-Gare lors de l'entrée en vigueur du port du masque obligatoire dans les transports publics le 6 juillet 2020.

Planifier ses déplacements

Pour accompagner la clientèle dans ses déplacements, les tl ont mis en service, le 18 mai 2020, [t-l.ch/frequentation](https://www.tl.ch/frequentation), un outil permettant d'identifier les périodes et les véhicules (métros et bus, LEB exclu) les plus fréquentés. En sélectionnant une ligne et une période, un graphique indique le taux de fréquentation estimé selon les tranches horaires de la journée ; un deuxième niveau d'information permet de connaître plus spécifiquement les arrêts et stations les plus sollicités d'un trajet, informant également du potentiel risque de non-respect des normes de distanciation de l'OFSP à l'intérieur des véhicules.

Un chatbot pour répondre aux questions

L'outil d'accompagnement tl_chatbot a été proposé sur le site internet, afin de répondre aux questions les plus fréquentes liées au contexte de la crise sanitaire. En collaboration avec le service client, dix scénarios ont été identifiés et implantés dans le tl_chatbot (chaque scénario correspondant à une question fréquente, accompagnée d'une réponse). Les clientes et clients avaient ainsi un accès simple et intuitif à l'information recherchée (sur la gestion de leur abonnement ou encore sur les mesures prises par les tl).

Adapter la communication

Campagne «Responsables ensemble»

Dans le contexte de déconfinement par étapes annoncé le 16 avril 2020 par le Conseil fédéral, le plan de protection de la branche des transports publics préconisait un retour à une offre la plus standard possible dès le 11 mai. Dans ce contexte, les tl ont lancé un appel à la co-responsabilité avec les voyageuses et les voyageurs pour la protection maximale de toutes et tous. Une campagne de communication ayant pour slogan «Responsables ensemble» a été largement déployée sur le réseau. Sur un ton proche et local, l'idée était de mettre en avant le partenariat entre la clientèle et les tl dans la lutte contre la pandémie, et la responsabilité individuelle.

Partenariat Enjoy Lausanne

Début décembre 2020, les tl ont lancé le partenariat Enjoy Lausanne, afin de soutenir la communauté de commerçants. Ainsi, 9'000 billets SMS «Grand Lausanne» ont été offerts les samedis matin de décembre, afin d'inviter la population à faire ses achats de Noël dans les commerces lausannois en empruntant les transports publics aux heures creuses. Pour bénéficier de l'offre, il suffisait d'envoyer le code «enjoytl» au 456, le numéro habituel du billet SMS Mobilis. Les détentrices et détenteurs de billets avaient également l'occasion de participer à un tirage au sort pour remporter des carnets de bons «Enjoy Lausanne», d'une valeur totale de 1'500 francs.

S'adapter aux nouvelles habitudes de la clientèle

zenGo: des offres multimodales inédites

De nouvelles habitudes de mobilité ont émergé pendant la crise sanitaire. Depuis la sortie du semi-confinement par étapes en avril 2020, le déplacement individuel a augmenté. Dans ce contexte, les cantons et les villes ont pris des mesures pour favoriser la mobilité douce, en créant notamment

des pistes cyclables supplémentaires. Le Canton de Vaud a aménagé 100 kilomètres de bandes cyclables provisoires sur les routes cantonales et la Ville de Lausanne 7,5 kilomètres le long d'axes de mobilité stratégiques.

Pour soutenir ces efforts et accompagner la population dans ces changements de pratiques en matière de mobilité, les tl ont proposé, du 13 juillet au 2 octobre 2020, deux nouvelles formules d'abonnement multimodal: «zenGo Mon Vélo» (transports publics + vélo) et «zenGo Auto» (transports publics + location de voiture). La cohabitation entre cyclistes et usagers des transports publics s'est faite sans anicroche et les tl ont pu mesurer un taux de satisfaction de 97%. A noter que ces offres temporaires s'inscrivent dans la continuité de l'abonnement multimodal zenGo, lancé conjointement par les tl et les tpg en février 2019, dans le cadre des réflexions engagées par les deux entreprises sur le thème «Mobility as a service (Maas)» ou solution de mobilité multimodale.

L'abo journalier

Les tl proposent l'achat en ligne, sur tl_shop, de la carte journalière Mobilis, rebaptisée pour l'occasion «abonnement journalier». Avec des abonnements mensuels qui ne correspondaient plus à la réalité de mobilité induite par la crise sanitaire, les tl souhaitaient proposer «le bon prix, au bon moment et pour le bon déplacement». Le produit s'adresse aux clientes et clients qui n'utilisent les transports publics que quelques fois par mois. L'abonnement journalier est valable sur le réseau Mobilis. Il est également possible de planifier ses trajets jusqu'à soixante jours à l'avance.

Dédommagement Covid-19 – mesures tarifaires pour notre clientèle

La crise sanitaire et les mesures prises par les autorités fédérales ont eu des incidences très fortes sur les habitudes de mobilité et, par conséquent, sur l'utilisation des abonnements de transports. La question d'un dédommagement pour les détentrices et détenteurs d'un abonnement a été traitée au sein de l'association faitière nationale Alliance Swiss Pass. A la suite du processus de réflexion et d'identification des solutions (auquel les tl ont pris part), un dédommagement a pu être offert:

- pour les abonnements annuels: 15 jours de prolongement de l'abonnement dès sa date de fin de validité;
- pour les abonnements mensuels: 15 francs ou 15% de rabais pour le renouvellement de l'abonnement mensuel. L'indemnisation a pris la forme d'un bon à faire valoir sur tl_shop et/ou dans les points de vente tl/LEB. A noter que les tl ont été la seule entreprise de transports à proposer une solution digitale pour le dédommagement.

Sur le réseau

Mise en service des premiers trolleybus à double articulation

Le premier des douze trolleybus à double articulation commandés au constructeur suisse Carrosserie Hess est arrivé aux t1 début août 2020. Ce véhicule 100 % électrique et mesurant 25 mètres de long possède une capacité plus importante qu'un trolleybus à remorque (20 places de plus) et offre un accès de plain-pied. Circulant sur la ligne 9, il a permis d'augmenter la capacité de la ligne saturée entre Lutry et Prilly. Les trolleybus à remorque – vieux de 30 ans – seront peu à peu retirés et remplacés par ces trolleybus de nouvelle génération d'ici au printemps 2021. Pour rappel, avec plus de 6,3 millions de voyageuses et voyageurs en 2019, la ligne 9 est l'une des plus fréquentées du réseau, mais aussi l'une des plus anciennes. Sa transformation en ligne de bus à haut niveau de service (BHNS) fait partie intégrante du Projet d'agglomération Lausanne-Morges (PALM). A l'horizon 2023, elle sera prolongée à Crissier et, lorsque les aménagements nécessaires auront également été réalisés à l'est de l'agglomération, elle gagnera en régularité et en vitesse commerciale.

Le personnel et le matériel s'adaptent

La maintenance et la conduite de ces superbus, avec quatre essieux au lieu de trois et dont les batteries pèsent plus d'une tonne, nécessitent quelques ajustements. Les ateliers de La Borde ont été réhabilités pour accueillir la maintenance de ces véhicules. Une cabine mobile de 6 x 3,20 mètres a ainsi été acquise pour les futures retouches de carrosserie ; elle remplacera des élévateurs sous le châssis et la cabine de peinture désormais trop courte. Une formation spécifique est de plus dispensée à une équipe de 240 conducteurs et conductrices.

FlexiBus, le transport à la demande

Pour répondre aux besoins de la clientèle située dans des zones non desservies par le réseau de transports publics, les t1 ont testé pendant six semaines l'offre FlexiBus à Renens : un minibus de 23 places circulant sur un parcours de 47 arrêts, qui variaient en fonction de la demande.

Une application dédiée

Le service pouvait être commandé via un numéro de téléphone ou à l'aide d'une application développée par la start-up Bestmille. Un algorithme recoupait alors les demandes et créait en temps réel une ligne de bus virtuelle. Le conducteur ou la conductrice suivait ensuite le GPS, qui se mettait à jour au fur et à mesure des réservations. Le parcours était calculé et optimisé afin de minimiser le temps d'attente et le temps de trajet, et l'application permettait de connaître le temps d'attente jusqu'à la prise en charge, mais également de suivre en temps réel le déplacement d'un véhicule.

Un bilan très positif

La phase expérimentale a duré six semaines (du 2 septembre au 10 octobre 2020) et s'est terminée sur un bilan positif : près de 3'000 voyageuses et voyageurs ont fait appel au service FlexiBus et ont ainsi parcouru près de 7'000 kilomètres dans la commune de Renens. La promesse d'un service de transports publics à l'arrêt demandé en moins de dix minutes a pu être réalisée dans 77 % des cas. Une analyse est en cours pour définir les possibilités de déploiement de cette offre sur d'autres secteurs de l'agglomération.

Travaux m1

La modernisation de l'infrastructure du m1, entreprise depuis 2012, s'est poursuivie à l'été 2020, durant les vacances universitaires et en l'absence des 26'000 étudiants du campus. Du 3 au 27 juillet 2020, les t1 se sont attelés à d'importants travaux de maintenance sur la ligne du m1. Objectif : continuer à garantir la sécurité d'un nombre croissant de voyageuses et voyageurs, avec notamment la remise à neuf de certaines portions de la voie.

De lourdes interventions

Outre d'importants travaux de réfection aux stations de Malley et Vigie, qui visaient également à améliorer l'accès aux personnes en situation de handicap, de grosses interventions ont été planifiées au niveau de la voie ferrée entre les stations Bourdonnette et Montelly, avec le changement complet de portions de voies et de ballast. Au total, ce sont 1'200 mètres de voies ferrées qui ont été remplacées, entre trois chantiers d'envergure situés à Provence, Chablais et Chamberonne. Plusieurs passages à niveau ont également été rénovés à divers endroits de la ligne. Les travaux d'entretien ainsi que le maintien des opérations déjà en cours (assainissement des passages à niveau et changement d'automatismes pour certains d'entre eux) ont également été maintenus.

Garantir la sécurité

Durant les travaux, il s'agissait de garantir la sécurité des clientes et des clients ainsi que l'efficacité de l'exploitation. Et le défi était de taille, puisque ce type de rénovations impliquait le passage de grosses machines à proximité de nombreuses équipes de travail, sans oublier la complexité engendrée par les règles de prévention liées au coronavirus. Les rénovations ont demandé environ 5'000 heures de travail et les travaux ont représenté quelque 2'500 mètres cubes de ballast à évacuer, revaloriser et remplacer, 2'000 traverses de chemin de fer et 125 tonnes de rail. L'ampleur de la tâche était considérable, et les durées d'intervention sur la voie restreintes.

Former du personnel de conduite dans un contexte bouleversé

La Covid-19 a eu une influence sur le recrutement et la formation des futurs conductrices et conducteurs (en moyenne six à huit élèves par mois, pour une formation d'une durée de six mois). Ainsi, le manque d'effectifs de conduite qui a en a résulté a contraint les t1 à adapter l'offre, en attendant l'arrivée progressive de nouvelles recrues au volant dès la fin de l'été.

De la théorie, mais pas de pratique

Le contexte sanitaire exceptionnel a interrompu le processus de formation habituel ; vingt élèves ont été touchés par cette situation. Si depuis le début de la pandémie, en mars 2020, la formation théorique a pu être maintenue à distance, la formation pratique, quant à elle, n'a pu reprendre que de manière limitée à la mi-mai et de façon habituelle au début du mois de juillet, selon les directives édictées par la branche. Ces formations retardées de plusieurs mois pour le futur personnel de conduite ne sont malheureusement pas sans impact sur l'exploitation d'un réseau comme celui des t1.

Des répercussions sur l'offre

Au cours de l'été 2020, les t1 ont connu une situation où de nouvelles collaboratrices et collaborateurs auraient dû, sans l'interruption de leur formation, intégrer l'équipe de conduite et soulager ainsi les personnes ayant dû faire face, durant les mois précédents, à des horaires et conditions de travail exceptionnels. Un manque d'effectifs s'est fait ressentir, avec des conséquences sur l'offre de transport au quotidien (variations de fréquences et d'horaires). C'est pour limiter l'impact négatif sur les habitudes de voyage des clientes et clients que la période des vacances scolaires estivales – à plus faible fréquentation – a été choisie pour réorganiser les formations nécessaires des conductrices et conducteurs.

Bâtisseur d'avenir

Percement du tunnel du LEB

Le mardi 22 septembre 2020, les derniers mètres de la galerie du LEB, sous l'avenue d'Echallens, ont été creusés. Le tunnel relie dorénavant Prilly à Lausanne, étape importante en vue de transformer le LEB en un véritable RER à disposition des quelque 3,7 millions de voyageuses et voyageurs annuels de la ligne. La liaison ouvre la possibilité à une circulation des trains en double voie et sécurise la mobilité douce en surface.

Des aléas dans le sous-sol

Il a fallu un an et neuf mois pour creuser la molasse d'une galerie longue de 1,3 kilomètre et de 10 mètres de large entre Prilly et Lausanne : 255'000 tonnes de matériaux excavés, puis transportés par voie ferroviaire vers la carrière du Lessus, à Saint-Triphon (un procédé qui a permis d'éviter la circulation de près de 10'000 camions au centre de Lausanne). Les équipes ont fait face à des aléas qui ont compliqué l'avancement des travaux : la découverte d'un nombre important de tombes du XIX^e siècle dans le parc de La Brouette a retardé le démarrage de la creuse du puits d'accès, la géologie complexe du sous-sol, à laquelle des émanations de soufre inattendues sont venues s'ajouter et, enfin, la pandémie de coronavirus. Les 60 ouvriers dans la galerie ont travaillé dans des conditions particulièrement complexes et ont fourni un effort considérable pour creuser l'ouvrage.

Mise en service en 2022

Avant que les trains du LEB plongent sous l'avenue d'Echallens, il reste quelques étapes de travaux, dont : l'excavation de la partie basse du tunnel et le bétonnage, la pose des voies ferrées et les installations en lien, notamment celle de la dalle flottante – qui limitera les nuisances en absorbant les vibrations dues aux passages des trains – et, enfin, les phases de tests de circulation dans le tunnel. L'exploitation du nouveau tracé ferroviaire du LEB est prévue au 2^e trimestre de 2022.

Après la mise en service du tunnel du LEB, les voies seront démantelées sur l'avenue d'Echallens et l'espace sera réaménagé.

Tramway lausannois

L'horizon se dégage enfin pour le tram

Le 26 février 2020, le Tribunal administratif fédéral (TAF) rejetait deux recours sur les secteurs de Renens et du Flon, mettant ainsi fin à des années de procédure juridique et validant la globalité du permis de construire du tramway.

Dès lors, les conditions d'une évolution des mesures d'accompagnement routières au centre de Lausanne – indispensables, comme le rappelle le TAF – ont été envisagées. Elles doivent préserver la forêt du Flon et concrétiser les Axes forts de transports publics tout en maintenant l'accessibilité multimodale du centre-ville. Dans cette hypothèse, la commune de Lausanne a confirmé qu'elle est prête à renoncer à la construction de la Maison du livre et du patrimoine au Flon.

Les travaux préparatoires

A l'automne 2020, un premier chantier a démarré dans le secteur de l'avenue du 14-Avril à Renens et de la rue du Jura à Crissier, afin de permettre un trafic routier en double sens, et ce afin d'assurer au tramway et aux bus, dans le futur, une utilisation dédiée au niveau de la place côté nord de la gare de Renens. Une première phase de travaux préparatoires qui sera suivie (à l'été 2021) par le lancement du chantier du tramway sur le reste du tracé. En parallèle, les études et les discussions avec les partenaires pour identifier des alternatives à l'infrastructure de la rampe Vigie-Gonin se poursuivent.

Prolongement jusqu'à Villars-Sainte-Croix

Parallèlement au démarrage des travaux, le Conseil fédéral a décidé, le 19 juin 2020, de modifier la concession du tramway Lausanne-Renens pour permettre le prolongement de la ligne jusqu'à Villars-Sainte-Croix. Cette concession permet aux T1 d'exploiter la future ligne de tram entre Renens et Villars-Sainte-Croix. Il s'agit d'une étape importante dans la réalisation du projet ; elle est une condition préalable pour la construction du prolongement du tram.

Axes forts

A l'Ouest, les communes s'engagent pour le BHNS

Après Prilly et Renens, le Conseil communal de Crissier donnait son feu vert en mai 2020 pour un projet de réaménagement routier de 3,1 kilomètres visant à rendre prioritaire la circulation des futurs trolleybus à double articulation, notamment sur la route de Cossonay. La première ligne de bus à haut

niveau de service (BHNS) de Suisse reliera Lutry à Crissier en passant par le centre de Lausanne.

Les travaux se montent à près de 40 millions de francs pour l'ensemble des trois communes. Le Canton et la Confédération participent également financièrement. Les travaux pourront démarrer au 2^e semestre 2021 et dureront 30 mois.

Des aménagements multiples

Des aménagements urbains garantissant une circulation en site propre aux trolleybus de grande capacité, une priorité aux carrefours et des accès de plain-pied rendront les trajets plus confortables et plus rapides. En outre, les travaux sur la route de Cossonay permettront de développer le réseau cyclable des trois communes. Un nouvel éclairage public et la plantation de nombreux arbres sont également prévus tout le long du tracé. Ce projet permet encore de répondre aux normes de gestion des eaux de chaussée (micropolluants) et d'assainissement du bruit routier. Les travaux de voirie seront une opportunité de mise en conformité et d'adaptation des réseaux souterrains sur cet axe.

Exposition sur les futurs bus, métros et tramway

Une exposition itinérante proposait à la population de revenir en détail sur les projets de tram et bus à haut niveau de service et sur le développement des métros. Placées dans l'espace urbain, six thématiques ont été abordées sous la forme de panneaux-bancs. L'exposition tout public était à découvrir du 22 septembre au 22 octobre 2020 à Renens, avant d'être déployée dans les autres communes concernées.

Employeur responsable

Protéger nos collaboratrices et collaborateurs

Hotline «Coronavirus (Covid-19)»

Dès mi-mars 2020, les tl ont mis en place une hotline de soutien psychologique, en partenariat avec ICP (Intervention de crise et prévention). Cet organisme privé, reconnu par le Réseau national d'aide psychologique d'urgence (RNAPU), est spécialisé dans l'intervention psychologique d'urgence. Une ligne de téléphone dédiée était à disposition des collaboratrices et collaborateurs 7j/7. La hotline a été pérennisée en fin d'année 2020, en partenariat avec La Clinique du travail. L'idée restait similaire à celle proposée par ICP, avec une confidentialité garantie et une hotline accessible du lundi au dimanche.

Plan de protection tl

En vue du retour à un horaire standard annoncé le 11 mai 2020, la branche a présenté, par l'intermédiaire des coordinateurs nationaux CFF et CarPostal, son plan de protection. Les directives édictées au niveau national ont été intégrées dans un plan de protection spécifique à l'entreprise. Le plan de protection des tl s'est adapté au fur et à mesure de l'évolution de la situation sanitaire et des recommandations de l'Office du Médecin cantonal. Grâce au bon respect du plan de protection par l'ensemble du personnel, l'entreprise a pu garantir sa mission de service public tout au long de l'année. Pour le personnel dont les fonctions n'étaient pas indispensables en présentiel, le travail à distance a été maintenu tout au long de l'année 2020, avec des retours partiels en fonction de la situation sanitaire, et se poursuit en 2021.

Pour le personnel de terrain, si les mesures déployées (plexiglas aux points de vente, fermeture de la porte et sièges avant des bus condamnés, tournus des équipes, etc.) permettaient aux collaboratrices et collaborateurs de garantir la distance de 2 mètres, le port du masque n'était pas obligatoire jusqu'à l'automne et l'arrivée de la deuxième vague. Le principe des 3M (mètres, mains, masque) est devenu la règle sur tous les sites tl dès le mois de novembre, en respectant toujours les règles d'hygiène en

vigueur (lavage des mains, nettoyage de son poste de travail, etc.). Une exception au port du masque obligatoire a été décidée par le Conseil fédéral pour le personnel de conduite, la distance de sécurité étant garantie par les chaînes et la fermeture des premières rangées de sièges, ainsi que par la fermeture de la porte avant. En revanche, les interventions dans l'espace passagers se font avec le masque de protection, y compris pour apporter de l'aide à une personne à mobilité réduite (PMR).

Le travail à distance

Dès l'annonce du semi-confinement par le Conseil fédéral, les tl ont généralisé le télétravail pour l'ensemble du personnel dont les fonctions n'étaient pas indispensables en présentiel. Grâce à l'introduction du télétravail dans l'entreprise en 2018, la transition s'est faite sans difficulté majeure pour les 200 des collaboratrices et collaborateurs qui bénéficiaient déjà des outils et des bonnes pratiques pour effectuer leur travail à distance.

100% du salaire en RHT

Les tl ont entrepris les démarches auprès des autorités concernant la réduction de l'horaire de travail (RHT) pour 495 de leurs collaboratrices et collaborateurs du 3 avril au 1^{er} juin 2020, soit près d'un tiers des effectifs de l'entreprise, tous métiers confondus. Les tl, comme l'ensemble des entreprises de transports publics (ETP) vaudoises, ont décidé de maintenir à 100% jusqu'à nouvel avis la rémunération fixe usuelle des collaboratrices et collaborateurs dont l'activité était temporairement réduite ou supprimée, en assumant la différence entre les indemnités reçues (80% de la perte de salaire) et le salaire usuel.

Prévenir les risques psychosociaux

Personne de confiance

Dans le cadre de la politique santé & bien-être au travail REST, un service externe de personne de confiance en entreprise (PCE) a été mis en place en mars 2020. La PCE propose un soutien neutre et bienveillant à toutes celles et ceux qui en font la demande, alors qu'ils se trouvent dans une problématique de santé au travail (époussé professionnel, conflit, mobbing, harcèlement sexuel). Cette démarche est réalisée dans la plus stricte confidentialité, par l'intermédiaire de La Clinique du travail, entreprise spécialisée en gestion et prévention des risques psychosociaux.

Atelier gestion du stress

Compte tenu de la crise sanitaire et afin de donner un maximum d'outils à l'ensemble de son personnel, les tl ont proposé des

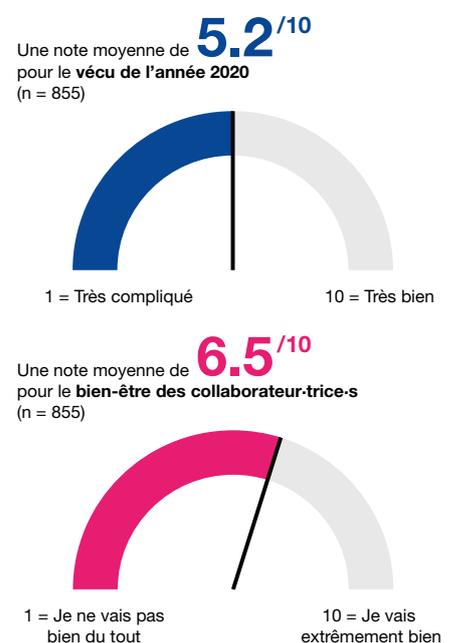
ateliers de gestion du stress. Dans le cadre de la prévention santé en entreprise, l'entreprise a ainsi testé, en novembre et décembre 2020, avec une trentaine de collaboratrices et collaborateurs de différentes entités, les ateliers TRE® «Tension & Trauma Releasing Exercises» («exercices de libération des tensions et des traumatismes»). La méthode TRE vise à réduire les crispations chroniques accumulées dans le corps provenant de tensions de la vie quotidienne ou liées à des tensions plus anciennes. Les retours sur ces ateliers, donnés par une thérapeute et monitrice TRE certifiée, ont été très concluants et de nouvelles sessions sont proposées pour l'année 2021.

Application tl_lien

Lors de la première vague, l'application «tl_lien» a été mise en place grâce à une collaboration entre les équipes du service informatique, de la gestion des données et des ressources humaines pour permettre aux collaboratrices et collaborateurs de se mettre en relation les uns avec les autres et de proposer des actions de solidarité. Il était possible soit d'apporter, soit de demander de l'aide, en contactant directement des collègues volontaires. L'entraide et la solidarité se sont traduites sous différentes formes: aide pour faire des achats ou préparer des repas, cours de sport à distance, ateliers de bricolage, etc. Il était également possible de simplement laisser un mot d'encouragement aux collègues sur le terrain ou encore de partager un moment informel par téléphone.

Questionnaire Covid-19

Près d'un an après l'arrivée du coronavirus dans notre quotidien, les tl ont souhaité recueillir l'avis des collaboratrices et collaborateurs sur les mesures prises par



l'entreprise, ainsi que leur ressenti vis-à-vis de l'année écoulée. Un total de 855 personnes, soit plus de 50 % du personnel, ont répondu de manière anonyme à un questionnaire en ligne.

L'enquête relève un état d'esprit relativement bon, même si la situation a provoqué des bouleversements. Les principaux obstacles qui ressortent sont des difficultés à s'adapter au télétravail à 100 %, à l'« isolement » et la « distanciation » pour le personnel travaillant à distance, alors que, sur le terrain, c'est un sentiment de surmenage et de fatigue qui domine, mais aussi une appréciation des mesures prises (par exemple, l'isolement/protection des conducteurs et conductrices). Une vraie solidarité entre le personnel est aussi relevée, avec un renforcement du sentiment d'appartenance à une équipe.

Globalement, les mesures sont comprises et appréciées. Le maintien des salaires et de l'emploi est particulièrement salué. Les trois mesures les plus appréciées depuis le début de la crise sont le télétravail, le matériel sanitaire mis à disposition et la sécurité du personnel de conduite.

Le questionnaire a également pu mettre en avant les attentes du personnel et les axes d'amélioration. Les attentes varient en fonction du domaine d'activité ; une série de thématiques ont été identifiées et un plan d'action sera déroulé en 2021.

Former la relève

En 2020, les tl ont compté 52 personnes en formation professionnelle initiale réparties dans 13 métiers. Les jeunes intègrent une communauté d'apprentissage composée d'un responsable des apprenties et apprentis, de 12 maîtres d'apprentissage, de 6 maîtres de stage et de 77 parrains/marraines. Sur l'ensemble des jeunes en formation, nous comptons huit apprenties et trois stagiaires en maturité.

Sur 20 jeunes en formation en dernière année, 19 ont réussi leurs examens finaux, malgré les bouleversements des plans de formation dus à la crise sanitaire. En effet, l'entreprise a recouru au printemps à la réduction de l'horaire de travail (RHT), également pour les personnes en formation. Selon le domaine d'activité, des mesures exceptionnelles d'accompagnement et de travail à distance ont été mises en place.

À la rentrée scolaire, 13 nouvelles apprenties et apprentis ainsi que 5 nouveaux stagiaires en maturité ont commencé leur formation au sein des tl. Pour la première fois depuis plusieurs années, quatre places d'apprentissage sont restées vacantes ; cela s'explique par la nette diminution des candidatures durant le printemps en raison de la crise sanitaire.

Une première pour trois CFC

Pour la toute première fois, les tl comptent parmi leurs diplômés le premier CFC d'agent de transports publics ainsi que les deux premiers CFC de vernisseur industriel.

Deux distinctions pour les tl

En août 2020, l'institut Great Place To Work, spécialisé dans l'évaluation des entreprises selon des critères de crédibilité, respect, équité, esprit d'équipe et fierté, a remis aux tl le label « Great Place To Start/Meilleure entreprise formatrice 2020 ». Un label décerné pour la deuxième fois aux tl (première fois en 2018), premier employeur romand à l'obtenir.

Les tl ont également été reconnus par Swiss Olympic et son label « Entreprise formatrice favorable au sport de performance », attribué aux entreprises formatrices permettant à leurs apprenties et apprentis de concilier formation professionnelle et carrière sportive d'élite.

Développement d'une culture inclusive

Sensibilisation à la diversité et charte

Afin de promouvoir, de développer et de diffuser une culture inclusive, les tl ont mené durant plusieurs mois une vaste campagne de sensibilisation. La formation systématique de nos collaboratrices et collaborateurs, tous métiers confondus, aux enjeux de la diversité ainsi que le déploiement d'une charte de la diversité en sont les premières étapes.

En affichant dans l'entreprise leurs ambitions et leur charte de la diversité – qui ne se limite pas au genre, mais qui adresse la question de la diversité dans son ensemble –, les tl souhaitent permettre à chacune et chacun de s'inscrire dans cette démarche, de comprendre comment l'inclusivité se traduit au quotidien en termes de savoir-être.

Partenariat MOD-ELLE

Les tl ont entamé un partenariat avec MOD-ELLE (www.mod-elle.ch), association qui œuvre contre les stéréotypes de genre influençant les aspirations et limitant les choix de carrière des jeunes. Trois collaboratrices tl, respectivement ingénieures en environnement, en génie électrique et en génie civil, ont participé au projet appelé « Modèles d'Avenir » ; elles sont ainsi intervenues dans des classes pour parler aux élèves de leur métier et de leur parcours. Une campagne de l'association a également été diffusée dans les bus afin de recruter des volontaires pour ce projet.

Concilier vie professionnelle et vie familiale

Les tl ont également débuté un partenariat avec Profawo, association qui propose des services permettant de concilier au mieux vie

familiale et vie professionnelle. Les collaboratrices et collaborateurs pouvaient ainsi obtenir de l'aide sur des questions liées aux gardes d'enfants et aux proches aidants : conseils sur mesure sur les moyens de garde, recherche et recrutement de nounous ou encore recherche, recrutement et placement d'aides à domicile et soutien administratif dans le cadre de l'engagement d'aides à domicile sont quelques-uns des services proposés.

Accélération de la digitalisation

Digitalisation des processus

L'entreprise continue sa transformation digitale initiée en 2018, en développant des projets et des solutions, tout en misant sur la sensibilisation, la formation et l'expérience des collaboratrices et collaborateurs. L'ensemble de ces mesures doit permettre de stimuler la croissance de l'entreprise et de ses activités. La nécessité de travailler à distance et de limiter les interactions en présentiel en raison de la crise sanitaire a accéléré certains projets, comme la mise en place d'une plateforme de commande en ligne pour les uniformes ou le processus de validation des factures de manière digitale. La mise à disposition en 2020 de plusieurs applications et nouveaux processus digitaux ont facilité l'adaptation de l'entreprise à cette situation extraordinaire. Depuis 2020, la gestion du parc de véhicules est assistée grâce à des algorithmes, les collaboratrices et les collaborateurs peuvent gérer leurs notes de frais et les dépenses liées à une carte de crédit d'entreprise de manière digitale ou signaler un incident éventuel depuis le réseau via Rezo, une application disponible sur smartphone, tablette et ordinateur. Rezo est la première application opérationnelle pour la gestion d'incidents introduite pour le personnel de terrain, afin d'améliorer l'efficacité du traitement des événements.

Annexes

Analyse de la demande tl

Voyageurs transportés (en milliers)	2018	2019	2020
Trolleybus et autobus urbain	67'490	68'761	51'371
Métro m1	13'895	14'422	8'807
Métro m2	31'547	32'819	22'530
Total urbain	112'932	116'002	82'708
Autobus régional	2'134	2'124	1'547
Total service de ligne	115'066	118'126	84'255
Taxibus	83	87	69
Service Pyjama sur lignes tl	39	55	26
Total voyageurs transportés	115'188	118'268	84'350

Kilomètres-Voyageurs (en milliers)	2018	2019	2020
Trolleybus et autobus urbain	133'796	136'773	104'597
Métro m1	43'897	45'684	28'026
Métro m2	73'419	76'375	35'443
Total urbain	251'112	258'832	168'066
Autobus régional	16'908	17'607	14'011
Total service de ligne	268'020	276'439	182'077
Taxibus	413	442	285
Service Pyjama sur lignes tl	431	535	253
Total kilomètres-voyageurs	268'864	277'416	182'615

Chiffre d'affaires (en milliers de francs)	2018	2019	2020
Abonnements	47'743	49'377	38'953
Billets	28'370	28'593	17'956
Total du chiffre d'affaires	76'113	77'970	56'909

Longueurs des lignes exploitées en km	2018	2019	2020
Trolleybus agglomération	59.4	54.7	54.7
Autobus agglomération	101.7	110.9	110.5
Autobus régional	81.0	80.6	80.6
Métro m1	7.8	7.8	7.8
Métro m2	5.9	5.9	5.9
Total	255.8	259.9	259.5

Offre de transport tl

Kilomètres parcourus (en milliers)	2018	2019	2020
Trolleybus	4'971	4'747	4'487
Autobus	6'992	7'822	7'951
Autobus à gaz	310	244	2
Minibus	0	299	673
Trains m1	796	776	738
Trains m2	1'171	1'169	1'262
Sous-traitance	845	513	0
Total kilomètres tracteurs	15'085	15'570	15'113
Remorques	1'035	799	609
Deuxième voiture m1	605	607	586
Total kilomètres véhicules routiers et ferroviaires	16'725	16'976	16'308

Parc de véhicules (en nombre)	2018	2019	2020
Trolleybus	18	18	12
Trolleybus articulés	62	62	62
Trolleybus doubles articulés	0	0	6
Autobus articulés	77	76	77
Autobus moyens	13	15	15
Autobus	22	26	30
Minibus	0	16	16
Autobus à gaz	7	0	0
Autobus 2 étages	6	15	13
Remorques	18	18	12
Total véhicules routiers	223	246	243
Automotrices m1	22	22	22
Automotrices m2	18	18	18
Total véhicules routiers et ferroviaires	263	286	283
Âge moyen du parc de véhicules	8	8	9

Places aux kilomètres offertes (en milliers)	2018	2019	2020
Trolleybus	633'945	611'229	590'006
Remorques	88'032	66'937	50'688
Autobus à gaz	26'588	20'952	168
Autobus	863'283	840'418	955'590
Minibus	0	17'783	16'614
Trains m1	437'014	431'560	389'750
Trains m2	264'551	264'226	277'547
Sous-traitance	18'600	17'783	0
Total	2'332'013	2'270'888	2'280'363

Ressources humaines

Effectifs (EPT)	2018	2019	2020
Membres de la Direction	9.0	8.0	8.0
Développement, mise à disposition et exploitation du réseau (hors conduite)	284.3	495.4	525.2
Conduite	716.7	786.5	833.2
Maintenance	231.9	0	0
Personnel administratif	138.5	171.0	168.7
Apprentis	43.0	58.8	55.0
Total	1'423.3	1'519.6	1'593.4

Statistiques	2018	2019	2020
Effectif total en personne	1'468.0	1'563.0	1'647.0
Part des femmes dans l'effectif (en %)	15.0	15.4	16.0
Part des femmes dans l'effectif conducteurs (en %)	7.9	8.5	8.8
Part des collaborateurs à temps partiel (en %)	10.2	9.7	9.8
Nombre de nationalités	53.0	60.0	61.0
Part des collaborateurs de nationalité suisse (en %)	56.0	59.5	58.4
Taux d'absentéisme (en %)	5.6	5.9	6.6

Finances

Compte de résultat (en milliers)	2018	2019	2020
Produits des transports	90'759.6	92'363.2	81'654.1
Autres produits	29'543.8	32'805.6	31'574.5
Indemnité d'exploitation	147'773.5	151'607.2	172'312.2
Total des produits	268'077.0	276'775.9	285'540.8
Charges d'exploitation	215'971.7	223'710.8	235'736.2
Charges financières inclus les amortissements	52'105.3	53'065.2	49'804.5
Total des charges	268'077.0	276'775.9	285'540.8
Taux de couverture (en %)	38.0	37.8	31.7

Autres indicateurs

Energie	2018	2019	2020
Consommation de carburant diesel (en litres/100 kms)	52.50	50.40	47.80
Consommation de l'électricité dans les bâtiments (en MWh)	2'132.00	2'027.00	2'030.00
Consommation de la chaleur dans les bâtiments (en MWh)	1'409.00	1'541.00	1'382.00
Consommation énergétique des rames de métro (en kWh/km)	5.30	5.27	5.27
Consommation énergétique des véhicules route (en kWh/km)	4.10	3.94	3.63
Contrôle de titres de transport	2018	2019	2020
Nombre de véhicules contrôlés	47'984.00	38'632.00	30'832.00
Nombre de clients contrôlés	975'013.00	741'554.00	552'768.00
Nombre de constats établis	56'076.00	38'443.00	27'233.00
Abonnements oubliés	13'151.00	8'832.00	4'952.00
Taux de fraude (en %)	4.40	4.00	3.25

Principales évolutions sur le réseau

Ligne 12

Evolution de la fréquence en HP de 15' à 10' en HP de semaine. Evolution de la fréquence en soirée du lundi-samedi de 20' à 15'.

Ligne 36

Evolution du tracé pour desservir le nouveau quartier « Oassis » via le nouvel arrêt « Crissier, Lentillières ».

Amélioration de l'offre par une exploitation 7/7 (au lieu de 6/7) et une amplitude d'exploitation de 05 h 30 - 00 h 30 env. (au lieu de 06 h 00 - 21 h 00).

Augmentation de la fréquence qui passe de 20' à 15' en tout temps et permet des connexions de qualité avec les CFF en gare de Renens et le reste du réseau tl.

Ligne 42

Fréquence du dimanche entre 05 h 30 – 21 h 00 qui passe de 20' à 15' permettant de meilleures connections avec les autres lignes de bus et de métro.

Ligne 54

Prolongement de la ligne de Cheseaux-sur-Lausanne au Mont-sur-Lausanne. Augmentation du nombre de paires de courses en semaine et introduction d'un service le samedi.

Ligne 60

Développement de l'offre la semaine et le week-end.

Semaine: l'heure de pointe du soir offre une fréquence à 20' au lieu de 30'.

Le soir entre 20 h 30 – 00 h 30 7/7 la fréquence passe de 90' à 60'.

Le samedi après-midi la fréquence passe de 45' à 30'.

Le dimanche en journée la fréquence passe de 90' à 60'.

Ligne 64

Evolution de l'offre en HPM avec une fréquence qui passe de 17' à 12' entre 05 h 30 - 09 h 00 env.

Ligne m2

Evolution de l'offre en période vacances, avec la suppression de la notion de vacances sur l'horaire semaine.

Essais Flexibus Renens

Durant 6 semaines, dès le 01.09.2020.

Service de transport à la demande et en test sur le territoire de la commune de Renens.

Réservation via app spécifique ou téléphone.

Engagement de la Ruche tl dans le projet + partenaire externe Bestmile pour l'algorithme des commandes.

Ligne 67

Diminution du nombre de paires de course pour cause de faible demande (mandat DGMR), passage de 14 à 11 paires de courses en semaine et de 12 à 9 le week-end.

Communes du réseau urbain – répartition des voyageurs par ligne

Commune	Ligne	Nombre de passagers	Evolution en % du nombre de passagers par rapport à 2019
Belmont-sur-Lausanne	47	108'040	-24.5 %
	49	50'426	-29.5 %
	67	2'956	-31.2 %
Bussigny	17	178'489	-23.1 %
Chavannes-près-Renens	25	86'335	-11.1 %
	31	182'771	-26.0 %
	32	94'030	-22.5 %
	m1	1'200'860	-43.8 %
Crissier	17	243'612	-19.2 %
	18	218'141	-22.0 %
	32	160'279	-27.2 %
	36	158'075	8.6 %
	38	3'396	-38.1 %
	54	17'138	-17.2 %
Ecublens	31	68'280	-33.4 %
	33	459'661	-22.5 %
	m1	1'821'140	-45.8 %
Epalinges	45	611'450	-27.3 %
	46	471'852	-23.3 %
	64	191'605	-22.1 %
	m2	1'180'589	-25.3 %
Lausanne	1	4'400'948	-29.9 %
	2	2'740'873	-24.6 %
	3	2'447'188	-24.1 %
	4	1'779'958	-26.3 %
	6	3'794'677	-24.3 %
	7	2'204'163	-24.2 %
	8	2'559'605	-24.4 %
	9	2'942'698	-25.1 %
	12	632'404	-28.5 %
	13	201'373	-24.9 %
	16	1'323'786	-23.2 %
	17	1'917'881	-38.8 %
	18	1'773'239	-25.9 %
	19	1'037'457	30.7 %
	21	2'396'575	-28.1 %
	22	1'902'334	-26.3 %
	23	83'059	0.6 %
	24	386'638	15.6 %
	25	1'309'099	-33.2 %
	29	5'961	-71.2 %
	41	918'078	-29.0 %
	42	292'563	-21.0 %
	45	192'529	-36.7 %

Commune	Ligne	Nombre de passagers	Evolution en % du nombre de passagers par rapport à 2019
Lausanne	60	297'117	-40.9 %
	64	183'636	-21.0 %
	m1	4974'762	-33.4 %
	m2	2'1251'170	-29.4 %
Le Mont-sur-Lausanne	8	462'500	-21.4 %
	23	70'334	-10.6 %
	54	12'327	
	60	75'139	-43.3 %
Lutry	9	399'356	-17.7 %
	47	33'367	-1.7 %
	67	7'066	-47.0 %
	68	78'331	-0.3 %
	69	18'350	-11.8 %
Mex VD	32	28'745	-29.2 %
Paudex	8	113'062	-20.2 %
	9	136'531	-23.3 %
Prilly	4	189'010	-27.5 %
	9	634'117	-22.5 %
	17	62'291	-36.7 %
	18	73'154	-30.5 %
	19	44'319	16.6 %
	32	97'376	-17.1 %
	33	521'621	-23.0 %
	38	63'374	-21.5 %
Pully	4	400'090	-26.1 %
	7	316'479	-18.1 %
	8	310'402	-24.7 %
	9	696'957	-25.9 %
	25	297'642	-28.5 %
	47	541'383	-14.6 %
	48	235'018	-29.3 %
	49	65'805	-31.1 %
67	10'439	-37.3 %	
Renens	17	900'070	-41.3 %
	18	484'637	-28.4 %
	19	643'883	21.8 %
	25	468'672	-25.6 %
	31	164'046	-28.9 %
	32	554'571	-24.9 %
	33	664'643	-25.6 %
	36	109'252	-7.7 %
	38	217'065	-26.7 %
	54	30'358	-1.2 %
	m1	935'505	-42.1 %
Saint-Sulpice	31	188'512	-23.0 %
	33	55'457	-5.8 %
Villars-Sainte-Croix	32	31'274	-16.6 %

Organes au 31 décembre 2020

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. Jean-Claude Favre

Conseiller municipal,
Belmont-sur-Lausanne

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 communes de Renens,
Ecublens et Chavannes-près-Renens

M. Jacques Millioud

Représentant de l'Etat de Vaud

M. Maurice Mischler

Syndic, Epalinges

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^{me} Patricia Solioz Mathys

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^{me} Patricia Solioz Mathys

Secrétaire hors comité

Organe de révision

Deloitte SA

Avenue de Montchoisi 15
1006 Lausanne

Impressum

Conception et rédaction

Communication tl

Design graphique

WGR communication, Lausanne